

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN PENSIUNAN  
(Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)**



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisni**

**Oleh**

**ADITYA NIKO PRATAMA  
NPM 1451020149**

**Jurusan : Perbankan Syari'ah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H / 2018 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN PENSIUNAN  
(Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisni**

**Oleh**

**ADITYA NIKO PRATAMA  
NPM 1451020149**

**Jurusan : Perbankan Syari'ah**

**Pembimbing I : Dr. Heni Noviarita, SE., M.Si**

**Pembimbing I : Muhammad Iqbal, M.E.I**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H / 2018 M**

## ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis saat ini telah banyak kita temui suatu perbankan yang telah memasuki dunia pasar jasa. Hal ini lah yang membuat suatu perbankan belom-belum menawarkan kualitas pelayanan yang terbaik. Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan pembiayaan pensiunan, dalam penelitian ini peneliti mengukur menggunakan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati

Rumusan penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kuantitatif dan studi kepustakaan (*library research*). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh yakni seluruh anggota populasi sebanyak 69 nasabah pembiayaan pensiunan digunakan sebagai sampel. Kemudian Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik dan uji analisis regresi linier berganda.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil uji T menunjukkan variabel bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan, variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, dan variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Hasil uji secara simultan didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,333 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,474 atau 47,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 47,4% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

**Kata kunci :** *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan.





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung tlp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN Pensiunan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung)**

**Nama : Aditya Niko Pratama**  
**NPM : 1451020149**  
**Jurusan : Perbankan Syariah**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Dr. Hj. Heni Noviarita, SE., M.Si**  
**NIP. 196511201992032002**

**Pembimbing II**

**Muhammad Iqbal, M.E.I**  
**NIP. 198811042015031007**

**Mengetahui**  
**Ketua Prodi Perbankan Syariah**

**Ahmad Habibi, S.E., M.E**  
**NIP. 19790105142003121003**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung tlp. (0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN PENSIUNAN (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung Bandar Lampung)** disusun oleh **Aditya Niko Pratama, NPM: 1451020149, Jurusan Perbankan Syari’ah**, telah diujikan dalam siding munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Jumat, 26 Oktober 2018**

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua : H. Supaijo, M.H.**

()

**Sekretaris : Dimas Pratomo, M.S.I**

()

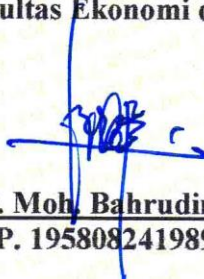
**Penguji I : Fatih Fuadi, M.S.I**

()

**Penguji II : Dr. Hj. Heni Noviarita, S.E., M. Si.**

()

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag  
NIP. 195808241989031003**

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Q.S. An-Nahl: 90)<sup>1</sup>.



---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2005)

## PERSEMBAHAN

Alhamduillahirabill'alaamin, sujud syukur peneliti persembahkan pada Allah SWT yang maha kuasa, atas limpahan berkah dan rahmat, detak jantung, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini peneliti dapat mempersembahkan skripsi yang sederhana ini kepada orang-orang tersayang :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Nazaruddin dan Ibunda Nurbaiza yang telah berjuang mendidiku sejak kecil. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang sepenuh hati, dukungan moril maupun materil serta keikhlasan dalam menyelipkan namaku di setiap doamu. Setiap kali keberuntungan itu datang maka aku percaya doa-doamu telah didengar-Nya.
2. Adikku tersayang Andika Dwi Neza dan Audia Nazabed serta keluargaku. Terima kasih selalu memberikan dukungan, kasih sayang, serta semangat untukku.
3. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tempat peneliti menimba ilmu pengetahuan yang tak terhingga.

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti bernama lengkap Aditya Niko Pratama, lahir pada tanggal 02 Juli 1996 di Bandar Jaya Lampung Tengah. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Nazaruddin dan Ibu Nurbaiza yang telah mendidik dan mencurahkan cinta kasih sepenuh hati sejak kecil hingga dewasa.

Berikut adalah daftar riwayat pendidikan peneliti:

1. TK Pertiwi Bandar Jaya - Lampung Tengah lulus pada tahun 2002.
2. SDN 3 Yukum Jaya – Lampung Tengah lulus pada tahun 2008.
3. SMPN 2 Terbanggi Besar- Lampung Tengah lulus pada tahun 2011.
4. MAN 1 Lampung Tengah lulus pada tahun 2014
5. Untuk selanjutnya pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, mengambil Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas dan Bisnis Islam.





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamduillahirabill'alaamin, sujud syukur peneliti persembahkan pada Allah SWT yang maha kuasa, atas limpahan berkah dan rahmat yang diberikan-Nya hingga saat ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Sholawat teriring salam semoga selalu dicurahkan-Nya kepada baginda suri tauladan Nabi Muhammad SAW, keluarga serta para sahabatnya yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir.

Tujuan dalam penyusunan skripsi ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi pada program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.E). Atas dukungan dan bantuan semua pihak dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Hj. Heni Noviarita, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Iqbal, M.E.I selaku pembimbing II, terima kasih atas

bimbingan, masukan yang sangat berharga serta pengorbanan waktu dan kesabaran yang luar biasa dalam membimbing sejak awal hingga akhir pembuatan skripsi.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (khususnya dosen program studi Perbankan Syariah) yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga selama menempuh pendidikan di program studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung.
5. Kepada seluruh staff akademik dan pegawai perpustakaan yang memberikan pelayanan dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data dan lain-lainnya.
6. Pimpinan dan seluruh staff Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Lampung yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman dekatku Hesti Herliantari S.Pd yang selalu senantiasa mendengar keluh kesahku, selalu membantu, selalu memberikan semangat, doa dan dukungan dalam pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
8. Sahabat-sahabat seperjuanganku Ridwan Saputro, Faisal Agusta, Ganda Rustaman, M Abdul Halim, Arief Prasetyo di UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 yang telah memberikan warna, mengukir cerita bersama selama hampir 4 tahun.
9. Sahabat lalain terbaikku sejak awal hingga akhir semester, Aditya Dimas Priadi, Dani Saifuddin, Meutia Resky Oisina, dan Mustaqim

Wijaya dan sahabat magangku Febri Antika, Kamila Sari, Rizky Sukma Wijaya serta seluruh sahabat-sahabat seperjuanganku Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Kelas A Perbankan Syariah angkatan 2014 yang telah membantuku, memotivasi, menemaniku dan saling memberi semangat.

10. Sahabatku-sahabatku semasa sekolah dasar sampai sekolah menengah atas yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga dapat terselesaikan.

11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan keikhlasan semua pihak dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari keterbatasan dan kekurangan yang ada pada penulisan skripsi ini. Sehingga peneliti juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun bagi peneliti. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga pembaca.

Bandar Lampung, Agustus 2018

Peneliti,

Aditya Niko Pratama

1451020149



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

## BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	2
C. Latar Belakang.....	3
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan .....	12
1. Pengertian Kualitas .....	12
2. Pengertian Pelayanan.....	12
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	14
5. Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	15

6. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
7. Komponen Kualitas Total Jasa .....	23
B. Kepuasan Nasabah .....	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	24
2. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	26
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	28
C. Pembiayaan .....	29
1. Pengertian Pembiayaan .....	29
2. Jenis Pembiayaan .....	30
3. Fungsi Pembiayaan .....	36
4. Tujuan Pembiayaan .....	37
D. Pensiun .....	38
1. Pengertian Pensiun .....	38
2. Jenis Pensiun .....	39
3. Hak Atas Pensiun .....	41
4. Pengertian Dana Pensiun .....	42
5. Tujuan Penyelenggaraan Program Pensiun .....	42
6. Fungsi Dana Pensiun .....	43
7. Pembiayaan Pensiun .....	44
E. Tinjauan Pustaka .....	45
F. Kerangka Pemikiran .....	48
G. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	51

..... **BA**

### **B III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	57
B. Sumber Data .....	58
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	58
D. Populasi dan Sampel .....	59
E. Metode Pengumpulan Data .....	60
F. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Penelitian .....	62
G. Teknik Analisa Pengelolaan Data .....	
1. Uji Validitas .....	65
2. Uji Reliabilitas .....	65
3. Uji Asumsi Klasik .....	66
4. Regresi Linier Berganda .....	67
5. Uji Hipotesis .....	68

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	70
1. Profil Obyek Penelitian .....	70
2. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri .....	74
3. Lokasi Bank Syariah Mandiri .....	81
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri .....	82
B. Karakteristik Responden .....	83

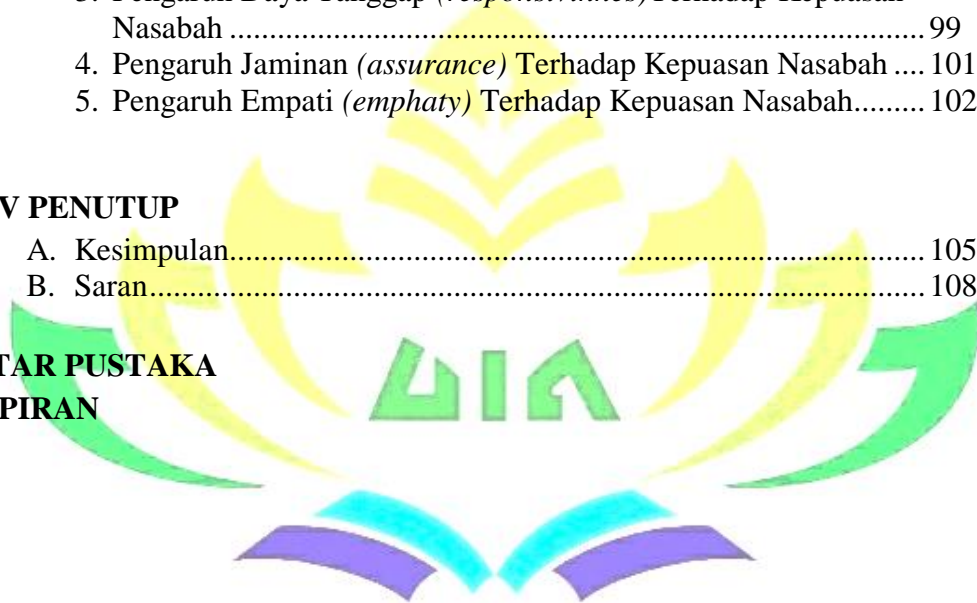
1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	83
C. Analisis Data .....	85
1. Uji Validitas.....	85
2. Uji Reliabilitas.....	87
3. Uji Asumsi Klasik .....	88
D. Alat Uji Hipotesis .....	89
1. Analisis Regresi Berganda .....	89
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90
3. Uji Secara Simultan (Uji Statistik F) .....	91
4. Uji Secara Parsial (Uji Statistik T) .....	92
E. Pembahasan.....	95
1. Pengaruh Bukti Langsung ( <i>tangible</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	96
2. Pengaruh Keandalan ( <i>reliability</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah ..	98
3. Pengaruh Daya Tanggap ( <i>responsiviness</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	99
4. Pengaruh Jaminan ( <i>assurance</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah ....	101
5. Pengaruh Empati ( <i>emphaty</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	102

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	108

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Variabel, Definisi Operasional dan Indikator .....	63
Tabel 4.1. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri .....	81
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	84
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas .....	86
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	87
Tabel 4.5. Hasil Uji Normalitas .....	88
Tabel 4.6. Uji Multikolineritas .....	89
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	90



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Skema Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar 4.1.Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung	83



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Berita Acara Seminar proposal
2. Lampiran 2 : SK Pembimbing
3. Lampiran 3 : Blanko Konsultasi
4. Lampiran 4 : Berita Acara Munaqasah
5. Lampiran 5 : Surat Riset
6. Lampiran 6 : Lampiran Angket Kuesioner
7. Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas
8. Lampiran 8 : Hasil Uji Reabilitas
9. Lampiran 9 : Hasil Uji Normalitas Data
10. Lampiran 10 : Hasil Uji Multikolonieritas
11. Lampiran 11 : Hasil Output Regresi Linier Berganda
12. Lampiran 12 : Dokumentasi





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah dalam memahami judul skripsi ini, maka diperlukan uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah-istilah yang dipakai dalam judul ini guna menghindari kerancuan atau kesalahpahaman dalam pemaknaan judul.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)”** dan berikut ini uraian dari istilah judul tersebut yang terdiri dari:

1. **Pengaruh** dalam istilah penelitian disebut dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian yang mencari atau bertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.<sup>2</sup>
2. **Kualitas Pelayanan** adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>3</sup>
3. **Kepuasan Nasabah** adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum menggunakannya.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Sugyiono, *Penelitian Administratif* (Bandung: Alfa Beta, 2001), h. 7.

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2017), h. 51.

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 263

4. **Pembiayaan Pensiunan** merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun yang berasal dari lingkungan pensiun karyawan, (PNS, TNI, POLRI, BUMN atau BUMD) atau janda pensiun.<sup>5</sup>

## **B. Alasan Memilih Judul**

Ada beberapa hal yang melandasi dan menjadi pertimbangan penulis dalam memilih judul skripsi diatas, antara lain:

### **1. Alasan Obyektif**

Penulis tertarik dengan produk pembiayaan pensiunan untuk dijadikan objek penelitian dalam skripsi ini dikarenakan produk pembiayaan pensiunan sudah ada sejak tahun 2012 sampai sekarang. Untuk menarik minat nasabah melakukan perbaikan pada produk ini, BSM pada awal tahun 2017 melakukan perbaikan layanan pada produk pembiayaan pensiunan dimana proses pembiayaannya akan cepat seperti pada perusahaan lainnya. Selain itu, banyak keunggulan yang dimiliki oleh produk pembiayaan pensiunan BSM dibandingkan dengan produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah lain. Namun yang menjadi permasalahan adalah peminat untuk produk ini di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung masih sedikit.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis memilih judul ini untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di BSM Teluk Betung Bandar Lampung.

---

<sup>5</sup> Wawancara Bersama Staff Administrasi Bank Syariah Mandiri Teluk Betung pada tanggal 13 maret 2018.

## 2. Secara Subyektif

- a. Pokok bahasan skripsi ini sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- b. Penelitian ini mampu untuk diselesaikan penulis, mengingat adanya ketersediaan bahan literatur yang cukup memadai serta data dan informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian baik data primer maupun data skunder.

## C. Latar Belakang

Salah satu bidang industri yang sedang berkembang saat ini adalah bidang perekonomian. Perbankan merupakan salah satu jenis industri yang bergerak dibidang perekonomian. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan di indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank.<sup>6</sup>

Setiap bank pasti memiliki tujuan dan maksud tertentu yang harus dicapai dalam waktu dan jumlah tertentu. Dalam mencapai targetnya bank harus memberikan produk, pelayanan, dan komitmen memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menawarkan beberapa fasilitas, berbagai kemudahan, hadiah yang menarik, dan tingkat bunga yang cukup tinggi.

Tingginya tingkat persaingan serta banyaknya jumlah bank menuntut setiap bank untuk memprioritaskan kebutuhan masing-masing nasabah

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Rajawali, 2005), h. 45

dalam setiap pelayanannya dengan cara yang lebih unggul dan lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing lainnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ialah kualitas pelayanan.

Pada situasi persaingan perbankan, untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada bank membutuhkan sebuah usaha yang keras. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.<sup>7</sup> Dalam Al-Qur'an surat Al-Imron ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang mu'mi (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seseorang (nasabah).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya :

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Al Imran: 159)<sup>8</sup>*

Hal yang paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik karena keberhasilan suatu produk yang diberikan ditentukan dari

---

<sup>7</sup> Dewi Yanti Sudirman, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani”. (Makasar: Universitas Hasanuddin Makasar, 2011), h. 11

<sup>8</sup> Al-Qur'an dan terjemah.



baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan.<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Dalam memaksimalkan performa keuangan perbankan, perbankan harus memiliki layanan yang baik dan berkualitas. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan tersebut. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan loyal kepada bank, membeli ulang serta memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama.<sup>10</sup>

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun keunggulan produk perbankan dapat menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ini memegang peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah perbankan untuk dapat bertahan, bersaing yang menciptakan nilai loyalitas yang tinggi juga dimata nasabah. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.<sup>11</sup> Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga erat

---

<sup>9</sup> Khusnul Khotimah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Semarang". (Semarang: Universitas Diponogoro Semarang, 2011), h. 7.

<sup>10</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 264

<sup>11</sup> Didik Isnadi, "Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah". (Yogyakarta: Universitas Diponogoro, 2005), h. 2

kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah akan semakin tinggi.<sup>12</sup>

Kepuasan nasabah merupakan penilaian dari nasabah atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>13</sup> Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini berarti jika kinerja di bawah harapan nasabah akan merasa tidak puas begitu pula sebaliknya jika kinerja sama dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas.

Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi jasa perbankan. Sebuah perbankan harus memperhatikan masalah kepuasan nasabahnya karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap perusahaan itu tidak mudah.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang mempunyai berbagai macam produk baik menghimpun dana dan penyaluran dana adalah Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung. Produk-produk yang ada di Bank Syariah Bandar Lampung yaitu produk *funding* yaitu tabungan, deposito dan giro,

---

<sup>12</sup> Januar Efendi Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung". ( Bandung, Universitas Telkom, 2016) h. 2

<sup>13</sup> Kasmir, *Op. Cit*, h. 263

dan produk *financing* berupa pembiayaan konsumen (pembiayaan pensiunan, pembiayaan *otto*, pembiayaan implan dan pembiayaan kepemilikan rumah) serta pembiayaan warung mikro.<sup>14</sup> Dalam program pembiayaan atau *financing*, salah satu produk pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung adalah pembiayaan pensiunan yang merupakan pembiayaan konsumtif.

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun yang berasal dari lingkungan pensiun karyawan, (PNS, TNI, POLRI, BUMN atau BUMD) atau janda pensiun. Pembiayaan pensiun ini merupakan pemberian fasilitas pinjaman dimana peminjam diharuskan untuk memberikan agunan atau jaminan SK (Surat Keputusan) pensiun atau KARIP, dengan limit maksimal pembiayaan pensiun yang ditawarkan penasabah sampai dengan Rp. 350.000.000.00, jangka waktu angsuran selama 1-3 tahun atau masa jatuh tempo pada saat usia meminjam mencapai 75 tahun, dan akad yang digunakan pada pembiayaan pensiun ini adalah akad *murabahah* atau akad jual beli dan akad *ijarah* atau sewa menyewa.<sup>15</sup>

Secara ringkas perkembangan jumlah nasabah pembiayaan pensiunan dan penyaluran dana pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung pada tahun 2015-2017 dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**

---

<sup>14</sup> Wawancara Bersama Staff Administrasi Bank Syariah Mandiri Teluk Betung pada tanggal 13 maret 2018.

<sup>15</sup> *Ibid*, tanggal 13 maret 2018.

**Perkembangan Jumlah Nasabah dan Penyaluran Dana  
Pembiayaan Pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung  
Bandar Lampung Tahun 2015-2017.**

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah Nasabah	78	73	69
Jumlah Penyaluran Dana	9.017.200	8.737.500	8.281.898

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah nasabah pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung yaitu pada tahun 2015, sejumlah 81 nasabah, tahun 2016 sejumlah 78 nasabah dan tahun 2017 sejumlah 69 nasabah. Hal ini memperlihatkan perkembangan jumlah nasabah pembiayaan pensiunan mengalami penurunan pada tahun 2015-2017. Sedangkan perkembangan penyaluran dana pembiayaan pensiunan (dalam ribuan) yaitu pada tahun 2015 sebesar 9.017.200; tahun 2016 sebesar 8.737.500 dan tahun 2017 sebesar 8.281.898 hal memperlihatkan perkembangan penyaluran dana pada tahun 2015-2017 mengalami penurunan.

Data tersebut diatas menggambarkan adanya penurunan jumlah nasabah dan penurunan jumlah penyaluran dana pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Pada umumnya nasabah selalu mengharapkan kebutuhan dapat dilayani secara tepat, efisien, tanggap dan perilaku yang sopan, serta penuh senyum dari pihak bank. Dalam pembiayaan pensiunan nasabah yang mayoritas sudah memiliki usia lanjut sehingga butuh penjelasan dan layanan yang ekstra jadi wajar para nasabah mengharapkan pelayanan dan produk yang memuaskan sebagai komitmen dari pihak bank. Untuk dapat menentukan



kebijakan pemasaran yang tepat, khusus nya dalam pelayanan kepada nasabah diperlukan kajian tentang dimensi pelayanan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Teluk Betung.

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Teluk Betung Bandar Lampung)”**.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan ?
2. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan ?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan ?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan ?
5. Bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hal penting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelien ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi Islam.

##### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Bank

Untuk bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah pembiayaan pensiunan.

b. Bagi Penulis

Tulisan ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai perbankan syariah khususnya kualitas pelayanan serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah.

c. Bagi Akademisi

Menambah khasanah pengetahuan dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung serta sebagai masukan pada penelitian dengan topik yang sama yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan bersifat laten.<sup>16</sup> Kualitas nasabah merupakan perbandingan tingkat layanan yang di sampaikan bank dibandingkan dengan ekspektasi nasabah.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu variabel yang diikutsertakan dalam pemasaran maupun dalam hal pengkonsumsian produk oleh konsumen karena pelayanan yang baik kepada pelanggan merupakan suatu nilai tambah perusahaan. Pelayanan adalah salah satu strategi produk, produk perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan itu bisa merupakan bagian kecil atau bagian besar dari keseluruhan produk.<sup>17</sup>

Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.

## **3. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari kepuasan pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah ini memengaruhi intensitas

---

<sup>16</sup> Tri Hari Koestanto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya', *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3.10 (2014), h. 4.

<sup>17</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran jilid 1, edisi ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 208 .



kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan.<sup>18</sup> Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga bergantung pada beberapa hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas pelayanan terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>19</sup>

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan*

---

<sup>18</sup> Koestanto, *Loc. cit.*

<sup>19</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Citra Wisata dan Setixfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 121.

*memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (QS. Al Baqarah: 267)<sup>20</sup>*

#### **4. Kualitas Pelayanan Dalam Perpektif Islam**

Perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah atau keislaman guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariah islam. Tentunya hal tersebut harus dilakukan sebagai bagian dari nilai ibadah tidak hanya berorientasi pada komitmen materi semata.

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sama atau melampaui harapan yang diinginkan nasabah, sedangkan ketidakpuasan nasabah timbul apabila pelayanan tidak memenuhi yang diharapkan nasabah.

#### **5. Karakteristik Pelayanan dalam Pandangan Islam**

Karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:<sup>21</sup>

- a. Tidak menipu (Al-Kazib) yaitu sikap yang mulia dalam menjalankan bisnisnya dengan tidak menipu, seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW.

---

<sup>20</sup> Al-Qur'an dan terjemah.

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia, 2011), h. 433.

- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) merupakan suatu sikap yang dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Jujur yaitu sikap berbohong, tidak mengada-ngada fakta, tidak menipu, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini terdapat dalam Al-Quran surat Asy-Syu'ara (26): 181-183 :

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ ۝ ١٨٢ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ١٨٣﴾

Artinya :

*“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”.*(QS.Asy-Syu'ara:181-183)<sup>22</sup>

- d. Menepati janji dan tidak curang merupakan suatu sikap pembisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pembisnis.
- e. Melayani dengan rendah hati (Khidmah) yaitu sikap ramah tamah, suka mengalah, ramah senyum, sopan santun, namun tetap penuh tanggung jawab.
- f. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan

---

<sup>22</sup> Al-Qur'an dan terjemah.

keuntungan akhirat, sehingga ketika datang waktu shalat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur dalam penilaian kualitas pelayanan terhadap nasabah yaitu standarisasi syariah islam. Di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum *syara'* dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

#### **6. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Supaya menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan.

Pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Terdapat lima dimensi pelayanan





*“Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”. (QS.Al- A’raf:26)<sup>26</sup>*

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>27</sup>

Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan juga dapat diartikan sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.<sup>28</sup> Hal ini berarti bahwa bank yang bersangkutan memenuhi janjinya. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Keandalan merupakan salah satu penentu kualitas layanan utama di perbankan syariah. Adapun indikator dari keandalan (*reliability*) terdiri atas:

- 1) Kecermatan karyawan dalam pelayanan.
- 2) Keahlian petugas dalam proses pelayanan sangat memuaskan.
- 3) Pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

---

<sup>26</sup> Al-Qur'an dan terjemah.

<sup>27</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. cit*, h. 217.

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 70.

Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an surat Al-Azhan ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ  
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۚ ٢١

Artinya:

*“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.*(QS. Al-Azhan: 21)<sup>29</sup>

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>30</sup> Yang dapat menyebabkan persepsi nasabah yang negatif dalam kualitas pelayanan yaitu membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas. Daya tanggap juga dapat diartikan sebagai keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Perbankan syariah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ketika bank memenuhi atau melampaui tingkat responsif yang dipersyaratkan. Adapun indikator dari Daya tanggap (*responsiveness*), terdiri atas:

- 1) Menyelesaikan keluhan dengan cepat.

---

<sup>29</sup> Al-Qur'an dan terjemah.

<sup>30</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.

- 2) Karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tanggap.
- 3) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an surat Al- Ma'idah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ أُحْلِلَتْ لَكُم بِهَيْمَةٍ ءَلَا تَنْعَمُ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”. (QS.Al- Ma'idah: 1)<sup>31</sup>*

#### d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>32</sup> Jaminan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

---

<sup>31</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan.

<sup>32</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.

Jaminan juga dapat diartikan dengan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kualitas layanan di perbankan syariah dipengaruhi oleh tingkat kepastian yang baik. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik mengharuskan staff untuk bersikap sopan terhadap pelanggan, kompeten, bekerja untuk memberikan saran keuangan yang sesuai, dan memiliki akses mudah ke informasi akun pelanggan. Adapun indikator dari jaminan (*assurance*), terdiri atas:

- 1) Pengetahuan karyawan yang baik, sehingga cenderung tidak melakukan kesalahan.
- 2) Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan.
- 3) Penjagaan yang ketat sehingga nasabah merasa aman dalam bertransaksi.

Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Al-Qur'an surat An- Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً  
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ٢٩

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu;*



sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An- Nisa: 29)<sup>33</sup>

e. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>34</sup> Suatu bank diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Empati juga dapat diartikan sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Empati adalah tentang penyediaan layanan pelanggan individual. Adapun indikator dari empati (*emphaty*), terdiri atas:

- 1) Karyawan melayani dengan menghargai pelanggan.
- 2) Mengutamakan kepentingan nasabah.
- 3) Menjalin komunikasi yang baik.

Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam

Al-Qur'an surat An- Nahl ayat 90 :

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۙ ٩٠﴾

Artinya:

---

<sup>33</sup> Al- Qur'an dan Terjemahannya.

<sup>34</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (QS, An- Nahl: 90)<sup>35</sup>

## 7. Komponen Kualitas Total Jasa

Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama menurut Gronroos, yaitu:<sup>36</sup>

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
  - 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
  - 3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasional jantung.
- b. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

---

<sup>35</sup> Al- Qu'an dan Terjemahannya.

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2017), h. 60.

c. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaianya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

## **B. Kepuasan Nasabah**

### **1. Pengertian kepuasan Nasabah**

Dalam kehidupan sehari-hari nasabah merupakan orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Hal ini sama dengan nasabah, nasabah merupakan seorang pemakai produk atau pengguna jasa disuatu lembaga keuangan.

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya.<sup>37</sup> Nasabah adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi(*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait

---

<sup>37</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 90.

dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>38</sup> Kepuasan nasabah dapat dilihat dari nasabah menggunakan produk dan jasa, oleh karena itu setiap transaksi baru maupun lama akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah dapat dianggap sebagai investasi dalam dunia hisnis dan investasi. Nasabah bagi perusahaan merupakan suatu aset karena itu peningkatan kualitas pelayanan di upayakan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasbah.

## **2. Mengukur Kepuasan Nasabah**

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat digunakan sebagai pengembang peningkatan kepuasan nasbah. Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap bank untuk memantau dan mengukur kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:<sup>39</sup>

- a. Sistem keluhan dan usulan

---

<sup>38</sup> Philip Kotler, *Manajemen pemasaran jilid I Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: Pt. Indeks, 2004), h. 4.

<sup>39</sup> Kasmir, *Op. Cit*, h. 266.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan yaitu kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon khusus, informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan.

b. Survei kepuasan nasabah

Melaalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus meberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan nasabah melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1) *Directly resported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melaui pertanyaan.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan nasbah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan



dengan perusahaan dan yang kedua memberikan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance performance analysis*

Dalam teknik ini nasabah atau responden diminta merangkai seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

c. Konsumen samaran

Ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah potensial produk perusahaan dan pesaing *ghost shopper* menyampaikan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

d. Analisis mantan nasabah

Perusahaan berusaha menghubungi nasabah yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pada perusahaan lainnya. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

### 3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Berdasarkan literatur terdapat lima *driver* utama kepuasan nasabah yaitu:<sup>40</sup>

a. Kualitas produk

Nasabah akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b. Kualias pelayanan

Nasabah merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan bagi pegawai maupun karyawan perusahaan.

c. Faktor emosional

Kepuasannya bukan karena kepuasan produk tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan nasabah puas terhadap merek produk tertentu.

d. Biaya dan kemudahan

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan nasabah.

## C. Pembiayaan

### 1. Pengertian pembiayaan

---

<sup>40</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran jilid I Edisi Indonesia* (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), h. 54.

Pembiayaan sangat bermanfaat bagi bank syariah, nasabah dan pemerintah. Pembiayaan merupakan hasil yang paling besar diantara penyalur dana yang lainnya dilakukan oleh bank syariah.<sup>41</sup> Pembiayaan adalah salah satu pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyedia dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*.<sup>42</sup>

Pembiayaan dalam perbankan syariah atau istilah teknisnya aktiva produktif, menurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanam dana bank syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, *qard*, surat berharga syariah, penetapan, penyertaan modal sementara dan komitmen pada rekening administrasi serta sertifikat *wadiah* Bank Indonesia.<sup>43</sup>

Dalam pasal 1 ayat (25) Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, menyatakan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi dalam bentuk sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah mutahiyah bintamwil*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam* dan *istisna*.

---

<sup>41</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 105.

<sup>42</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 160.

<sup>43</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: 2004), h. 196.

- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multi jasa.<sup>44</sup>

## 2. Jenis Pembiayaan

### a. Pembiayaan Dilihat Dari Tujuannya

#### 1) Pembiayaan produktif

Pembiayaan produktif adalah pembiayaan yang manfaatnya untuk kegiatan produksi yang menghasilkan suatu barang dan jasa.

#### 2) Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang diberikan untuk tujuan konsumtif yang hanya di nikmati oleh pemohon.<sup>45</sup>

Pembiayaan konsumtif diperlukan oleh pengguna dana untuk memenuhi kebutuhan konsumsi dan habis pakai untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kebutuhan konsumsi dapat dibedakan atas kebutuhan primer (pokok) dan kebutuhan sekunder.

Bank syariah dapat menyediakan pembiayaan komersial unruk pemenuhan kebutuhan barang konsumtif dengan menggunakan skema sebagai berikut:

---

<sup>44</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*, Pasal 1 Ayat 25.

<sup>45</sup> Yusak Laksamana, *Panduan Praktik Account Officer Bank Syariah Memahami Praktis Proses Pembiayaan Di Bank Syariah* (Jakarta: PT. Alek Media Koputindo), h. 22.

- a) *Al-bai' tshaman Ajil* (salah satu bentuk murabahah) atau jual beli angsuran
- b) *Al ijarah al muntahia Bin Tamlik* atau sewa beli
- c) *Al Musyarakah Muntanaqhisah*, dimana bank secara bertahap bank menurunkan jumlah partisipasi.
- d) *Al-Ran* untuk memenuhi kebutuhan jasa.

Pembiayaan konsumtif diatas digunakan untuk pemenuhan kebutuhan sekunder. Pada umumnya kebutuhan primer tidak dapat dipenuhi dengan pembiayaan ini. seseorang yang belum mampu memenuhi kebutuhan primer dikategorikan fakir atau miskin. Oleh karena itu, ia wajib diberikan zakat atau sedekat, atau maksimal diberikan pinjaman kebajikan (*al-qardh al-hasan*) yaitu pinjaman dengan kewajiban pengembalian pokoknya saja, tanpa imbalan apapun.<sup>46</sup>

### 3) Pembiayaan Perdagangan

Pembiayaan perdagangan adalah pembiayaan yang memberikan untuk pembelian barang sebagai persediaan untuk dijual kembali.<sup>47</sup>

## **b. Pembiayaan Dilihat Dari Penggunaannya**

### 1) Pembiayaan Modal Kerja

---

<sup>46</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Op. Cit*, h. 168.

<sup>47</sup> Yusak Laksamana, *Op.Cit*, h. 22.



Pembiayaan modal kerja yaitu pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk kebutuhan modal kerja bagi kelancaran kegiatan usaha, antara lain untuk pembelian bahan baku, biaya produksi seperti upah tenaga kerja, biaya distribusi, bahan penolong, dan sebagainya.<sup>48</sup>

Bank syariah dapat membantu memenuhi seluruh kebutuhan modal kerjas tersebut bukan dengan meminjamkan uang, melainkan dengan menjalin hubungan *partnership* dengan nasabah, dimana bank bertindak sebagai penyandang dana (*shahibul mal*) sedangkan nasabah sebagai pengusaha (*mudharib*). Skema pembiayaan seperti ini disebut dengan mudharabah (*trust financing*). Fasilitas ini dapat diberikan untuk jangka waktu tertentu, sedangkan bagi hasil dibagi secara periodik dengan nisbah yang disepakati, setelah jatuh tempo, nasabah mengembalikan jumlah dana tersebut beserta porsi bagi hasil (yang belum dibagikan) yang menjadi bagian bank.<sup>49</sup>

## 2) Pembiayaan Multi Guna

Pembiayaan multi guna adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah bagi perorang untuk memenuhi berbagai kebutuhan seperti biaya pendidikan, pembelian peralatan rumah tangga, biaya pernikahan, dan sebagainya.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Yusak Laksamana, *Op. Cit*, h. 23

<sup>49</sup> Yusak Laksamana, *Op.Cit*, h. 161-162.

<sup>50</sup> Yusak Laksamana, *Op.Cit*, h. 23.

Pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung adalah pembiayaan konsumtif berupa pembiayaan pensiunan berdasarkan akad *murabahah*. Pembiayaan ini diperuntukan bagi pensiunan Pegawai Negeri Sipil, TNI, POLRI, BUMN dan BUMD.

### 3) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu. Pembiayaan investasi diberikan kepada para nasabah untuk keperluan investasi, yaitu keperluan penambahan modal guna mengadakan *rehabilitas*, perluas usaha ataupun pendirian proyek baru.<sup>51</sup>

Pembiayaan investasi adalah pembiayaan jangka menengah dan panjang untuk melakukan investasi seperti pembelian barang-barang modal, serta jasa yang diperlukan untuk rehabilitasi maupun ekspansi usaha yang ada dengan pembelian peralatan, mesin dan pembangunan pabrik.<sup>52</sup>

Ciri-ciri pembiayaan investasi adalah:<sup>53</sup>

- a) Untuk mengadakan barang-barang modal.
- b) Mempunyai perencanaan alokasi dana yang matang dan terarah.

---

<sup>51</sup> Ismail, *Op.Cit*, h.114.

<sup>52</sup> Yusak Laksamana, *Op.Cit*, h.34.

<sup>53</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Op.Cit*, h.167.

c) Berjangka waktu dan menengah.

Melihat luasnya aspek yang harus dikelola dan di pantau maka untuk pembiayaan investasi bank syariah menggunakan skema *musyarakah muntanaqishah*. Dalam hal ini, bank syariah memberikan pembiayaan dengan prinsip pnyertaan dan pemilik perusahaan akan mengambil alih kembali, baik menggunakan *surpul cash flow* yang tercipta maupun dengan penambahan modal, baik yang berasalkan dari setoran pemegang saham yang ada maupun dengan mengundang pemegang saham yang baru.

Skema lain yang digunakan oleh bank syariah adalah *al-ijarah al muntahia bin tamlik* yaitu menyewakan barang dengan opsi akhiri dengan pemilikan. Sumber perusahaan untuk pembayaran sewa ini adalah amortisasi atas barang modal yang bersangkutan, surplus, dan sumber-sumber lain yang dapat diperoleh perusahaan.<sup>54</sup>

Pada pembiayaan berdasarkan *estimated rate of return*, bank memperkirakan tingkat pengembalian modal yang diinginkan pada proyek tertentu kemudian menyediakan pembiayaan ketika klien menyanggupi membayar tingkat pengembalian, maka bank menurunkan tingkat pengembalian.

---

<sup>54</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Op.Cit*, h. 167.

Jika klien mengalami kerugian, bank ikut menanggung kerugian tersebut.

### c. Pembiayaan Dilihat Dari Jangka Waktunya

- 1) Pembiayaan jangka pendek (*Short Term Financing*) yaitu pembiayaan yang berjangka waktu maksimal 1 tahun. Pembiayaan jangka pendek biasanya diberikan oleh bank syariah untuk membiayai modal kerja perusahaan yang mempunyai siklus usaha satu tahun, pengembalian disesuaikan dengan kemampuan nasabah.<sup>55</sup>
- 2) Pembiayaan jangka menengah (*medium term financing*) yaitu pembiayaan yang berjangka waktu 1-3 tahun.
- 3) Pembiayaan jangka panjang yang berjangka waktu lebih dari 3 tahun.

### 3. Fungsi Pembiayaan

Ada beberapa fungsi pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada masyarakat penerima, diantaranya:<sup>56</sup>

#### a. Meningkatkan Daya Guna Uang

Para penabung menyimpan uangnya pada bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Uang tersebut dalam persentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh bank guna suatu peningkatan produktivitas bank tersebut.

---

<sup>55</sup> Yusak Laksamana, *Op.Cit.* h. 22.

<sup>56</sup> Muhammad, *Op.Cit.* h. 196-199.

b. Meningkatkan Peredaran Uang

Pembiayaan yang disalurkan via rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya cek, bilyet giro, wesel, promes dan sebagainya.

c. Meningkatkan Daya Guna Barang

Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang suatu tempat yang kegunaannya kurang ketempat yang lebih bermanfaat.

d. Stabilitas Ekonomi

Dalam perekonomian yang kurang sehat, langkah-langkah stabilitas pada dasarnya diarahkan pada usaha-usaha seperti pengendalian inflasi, peningkatan ekspor, rehabilitasi prasarana dan pemenuhan kebutuhan pokok rakyat.

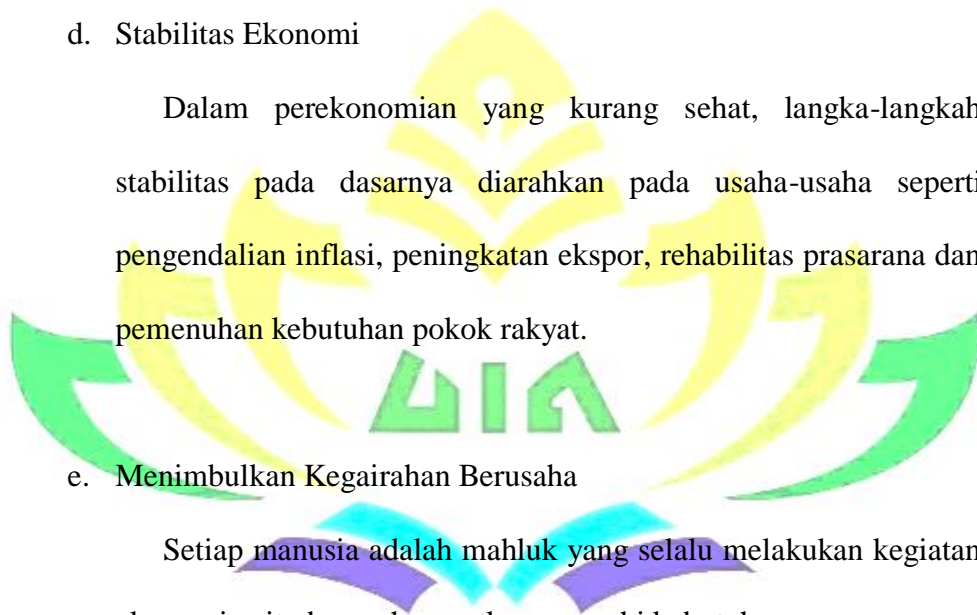
e. Menimbulkan Kegairahan Berusaha

Setiap manusia adalah makhluk yang selalu melakukan kegiatan ekonomi yaitu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya.

f. Sebagai Jembatan Untuk Meningkatkan Pendapatan Nasional

Para usahawan yang memperoleh pembiayaan tentu saja berusaha untuk meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti meningkatkan profit.

g. Sebagai Alat Hubungan Ekonomi Internasional





Bank sebagai lembaga kredit/ pembiayaan tidak saja bergerak di dalam negeri tapi juga diluar negeri.

#### 4. Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan yang dilaksanakan perbankan syariah terkait dengan *Stake holder* adalah:

a. Pemilik

Dari sumber pendapatan diatas, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanam pada bank tersebut.

b. Pegawai

Para pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelolanya.

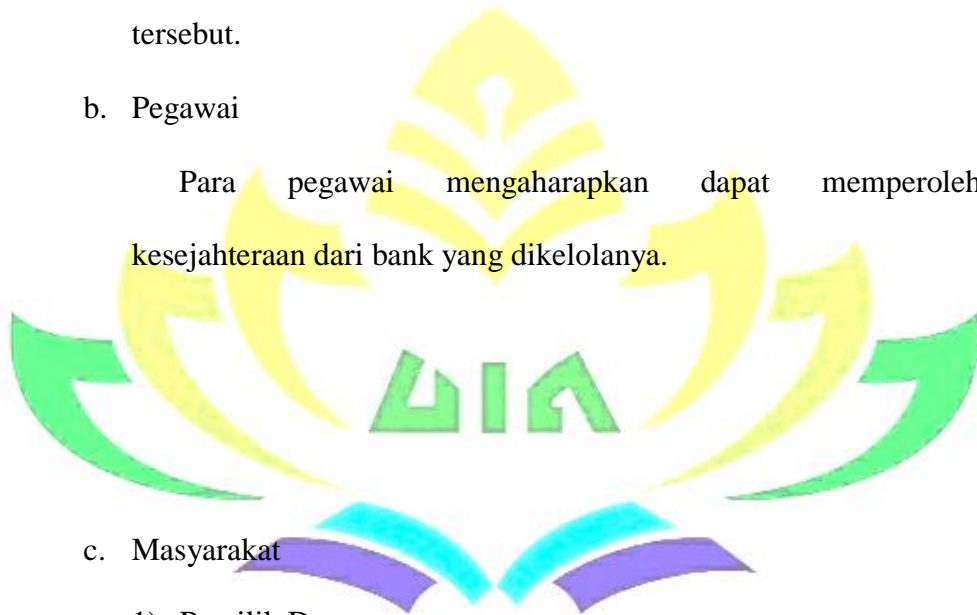
c. Masyarakat

1) Pemilik Dana

Sebagai pemilik, mereka mengharapkan dari dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.

2) Debitur Yang Bersangkutan

Para debitur, dapat menyediakan dana baginya, mereka terbantu guna menjalankan usahanya (*sector produktif*) atau



tertentu dalam pengadaan barang yang diinginkan (pembiayaan konsumtif).

## **D. Pensiun**

### **1. Pengertian Pensiun**

Kata pensiun terkait erat dengan apa yang dinikmati oleh pegawai pemerintah, yaitu mendapatkan gaji rutin setiap bulan sejak sampai pensiun meninggal dunia sampai sang anak beranjak dewasa. Umumnya gaji pensiun lebih kecil dibandingkan dengan gaji semasa kerja. Tetapi dengan semakin besarnya peranan swasta dalam sektor perekonomian modern, termasuk di Indonesia. Pensiun merupakan istilah umum untuk menyatakan pemberian jaminan tunai dalam jangka panjang guna menghadapi resiko hari tua, cacat, dan kematian prematur atau kematian dini (kematian muda) dikemudian hari. Dengan demikian, pensiun tersebut tidak hanya menjamin hari tua, yaitu kehidupan setelah mencapai umur tertentu, tetapi cacat tetap total dan meninggal dunia sebelum mencapai batas umur yang ditentukan (55 tahun).<sup>57</sup>

Pensiun menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tidak bekerja lagi karena masa tugasnya telah selesai. Pensiun dapat merupakan akhir pola hidup atau masa transisi ke pola hidup baru. Pensiun selalu

---

<sup>57</sup> Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 157.

menyangkut perubahan peran, perubahan keinginan, dan perubahan secara keseluruhan terhadap pola hidup setiap individu.<sup>58</sup>

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan atau penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran melalui pemotongan uang pensiun langsung diterima oleh bank setiap bulannya. Akad yang digunakan akad *murabahah* atau *ijarah*.

## 2. Jenis Pensiun

Dalam pensiunan terdapat beberapa jenis pensiunan yang dapat dikelompokkan yaitu:<sup>59</sup>

### a. Pensiun Sukarela

Beberapa pekerjaan menjalani masa pensiun secara sukarela, seringkali sebelum masa pensiun wajib. Hal ini individu lakukan karena alasan kesehatan dan keinginan untuk menghabiskan sisa hidupnya dengan melakukan hal-hal yang lebih berarti buat diri individu dari pekerjaannya.

### b. Pensiun Wajib Yang Terjadi Secara Reguler Atau Lebih Awal

Pensiun dilakukan secara terpaksa atau disebut juga karena wajib pensiun, karena organisasi dimana individu bekerja menetapkan usia tertentu sebagai batas seseorang untuk pensiun tanpa mempertimbangkan apakah mereka senang atau tidak. Bagi

---

<sup>58</sup> Fandy Achmad, 'Pengaruh Optimisme Menghadapi Masa Pensiun Terhadap Power Syndrome Pada Anggota Badan Pembina Pensiunan Pegawai (BP3) Pelindo', *Journal Unnes DCP*, 2.2 (2013), h. 31.

<sup>59</sup> *Ibid.*, h. 32.

individu yang lebih suka sikap bekerja tetapi terpaksa keluar pada usia wajib pensiun seringkali menunjukkan sikap kebencian dan akibatnya motivasi individu untuk melakukan penyesuaian diri baik pada masa pensiun sangat rendah, serta cenderung mengalami kemunduran fisik dan psikologis.

c. Pensiun Dini

Sementara kebanyakan pekerja pensiun pada usia wajib reguler, dewasa ini terdapat juga kecenderungan untuk meminta masa pensiun lebih awal dari usia wajib pensiun. Terkadang pensiun lebih awal terpaksa di ambil kebijakan manajemen yang ingin mengadakan berbagai perubahan dan pembaruan sehingga mendesak pekerja lanjut usia untuk berhenti bekerja, untuk memberikan kesempatan bagi pekerja baru. Tapi terkadang pensiun juga dijalani dengan sukarela. Beberapa mungkin merasa kecewa karena terpaksa untuk keluar dari pekerjaannya atau pensiun sebelum usia wajib pensiun. Namun sebagian pekerja justru merasa puasa mengalami sebelum waktunya.

Kepuasan individu bergantung tidak sebanyak pada keinginan individu dalam pensiun dan apakah individu mempunyai keinginan lain atau tidak. Seberapa baik pekerja sangat bergantung pada seberapa baik persiapan mereka dalam menghadapinya.

### **3. Hak Atas Pensiun**

Kepada Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil, diberikan hak-hak kepegawaian berdasarkan undang-undang yang berlaku, yaitu:

- a. Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil karena mencapai batas usia pensiun, berhak atas pensiun apabila ia memiliki masa kerja pensiun sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) tahun.
- b. Pemberian uang tunjangan yang diberikan paling lama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang tiap-tiap paling lama 1 (satu) tahun.
- c. Kepada Pegawai Negeri Sipil yang menerima uang tunjangan, diberikan kenaikan gaji berkala, tunjangan keluarga, tunjangan pangan, dan tunjangan lain berdasarkan undang-undang yang berlaku.<sup>60</sup>

#### **4. Pengertian Dana Pensiun**

Dana pensiun merupakan dana yang sengaja di himpun secara khusus dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada karyawan pada saat mereka mencapai usia pensiun, meninggal dunia atau cacat. Dana yang terhimpun ini dikelola dalam suatu lembaga yang disebut *trust* sedangkan pengelolaannya disebut *trustee* dapat juga dilakukan

---

<sup>60</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.



oleh perusahaan asuransi atau badan lainnya yang berbentuk khusus untuk mengelola dana tersebut.<sup>61</sup>

## **5. Tujuan Penyelenggaraan Program pensiun**

### **a. Bagi Pemberi Kerja**

#### **1) Loyalitas**

Jaminan yang diberikan untuk karyawan akan memberikan dampak positif pada perusahaan. Karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih baik dengan loyalitas dan dedikasi yang tinggi.

#### **2) Kewajiban Moral**

Perusahaan mempunyai kewajiban untuk memberikan rasa aman kepada karyawan pada saat mencapai usia pensiun.

#### **3) Kompetisi Pasar Tenaga Kerja**

Dengan memasukan program pensiun sebagai bagian dari total kompensasi yang diberikan kepada karyawan diharapkan perusahaan akan memiliki daya saing dan nilai lebih dalam usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas dan profesional di pasaran kerja.

### **b. Bagi Karyawan**

#### **1) Rasa Aman Terhadap Masa yang Akan Datang**

Karyawan mengharapkan mendapatkan jaminan ekonomi karena penghasilan yang ia terima memasuki masa pensiun.

---

<sup>61</sup> Zainal Asikin dan Wira pria Suharta, *Pengantar Hukum Perusahaan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), h. 196.

## 2) Kompensasi Yang Lebih Baik

Karyawan mempunyai tambahan kompensasi meskipun baru bisa ia nikamati pada saatn mencapai usia pensiun.<sup>62</sup>

## 6. Fungsi Dana Pensiun

Fungsi program pensiun harus diidentitaskan dengan jelas supaya program tersebut dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Fungsi program pensiun yaitu:

### a. Tabungan

himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja merupakan tabungan untuk nama peserta sendiri. Iuran yang dibayarkan oleh karyawan setiap bulan dapat dilihat sebagai tabungan dari para pesertanya.

### b. Asuransi

Peserta yang meninggal dunia atau cacat sebelum mencapai usia pensiun dapat diberikan uang pertanggungan atau beban bersama dari dana pensiun.

### c. Pensiun

Seluruh himpunan iuran peserta iuran pemberi kerja serta hasil pengelolaannya akan dibayarkan dalam bentuk manfaat pensiun sejak bulan pertama setelah mencapai usia pensiun.<sup>63</sup>

## 7. Pembiayaan Pensiun

---

<sup>62</sup> Sigit Triandaru, Toto Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 268.

<sup>63</sup> *Ibid*, h. 268-269.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 Pasal 2 tentang pembiayaan pensiun, pensiun-pegawai, pensiun-janda/ duda dan tunjangan-tunjangan serta bantuan-bantuan di atas pensiun yang dapat diberikan berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang ini:<sup>64</sup>

- a. Bagi pegawai negeri/ bekas pegawai negeri yang terakhir sebelum berhenti sebagai pegawai negeri atau meninggal dunia, berhak menerima gaji atas beban anggaran pendapatan dan belanja negara, menjelang pembentukan dan penyelenggaraan suatu dana pensiun yang akan diatur dengan peraturan pemerintah di biayai sepenuhnya oleh negara, sedangkan pengeluaran-pengeluaran untuk pembiayaan itu dibebankan atas anggaran termaksud.
- b. Bagi pegawai negeri/ bekas pegawai negeri yang tidak termasuk huruf a di atas ini, dibiayai oleh suatu dana pensiun yang di bentuk dengan penyelenggaraannya diatur dengan peraturan pemerintah.

Pembiayaan pensiun merupakan pinjaman yang diberikan kepada pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI, POLRI, dan pensiunan BUMN/ BUMD yang uang pensiunnya di bayarkan melalui PT Bank Pembangunan Daerah atau penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen kepada para pensiunan, batas maksimal pembiayaan yang diberikan kepada pensiun 75% dari gaji pensiunannya, dengan pembayaran

---

<sup>64</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 *Tentang pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/ Duda Pegawai Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia.*

angsuran melalui pemotongan uang pensiun langsung yang di terima oleh bank setiap bulannya.<sup>65</sup>

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Adapun hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian yang dilakukan Tri Hari Koestanto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya”. Adapun teknik anaisa data menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian uji F menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan di Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 84,1% yang menunjukkan hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat.<sup>66</sup>
2. Hasil penelitian yang dilakukan Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, maka melalui analisis *Path*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas.

---

<sup>65</sup> SOP Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung

<sup>66</sup> Tri Hari Koestanto, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya’, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3.10 (2014), h. 1.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.<sup>67</sup>

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah *non probability* . Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikansi (nilai p) berjumlah  $0.021 < 0.05$ .<sup>68</sup>
4. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat yang berjudul” Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri“. Jenis penelitian sosial yaitu penelitian eksploratif (*exlorative research*),

---

<sup>67</sup> Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani and Agung Suwandar, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa’, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3.1 (2016), h. 120.

<sup>68</sup> Januar Efendi Panjaitan and Ai Lili Yuliati, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung’, *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11.2 (2016), h. 265.

penelitian deskriptif (*descriptive research*) dan penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Alat utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diajukan kepada nasabah Bank Mandiri di Jawa Timur yang terpilih menjadi sampel penelitian. Dilakukan analisis item dengan *Structural Equation Modeling (SEM)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah. Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas nasabah. Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikansi terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif.<sup>69</sup>

5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dika Vivi Widyanti, Andi Tri Haryono, dan Maria Magdalena Mardasih yang berjudul “Pengaruh Kredibilitas Perbankan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat untuk Menggunakan Jasa Perbankan”. Analisis data yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji t serta uji F. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari variabel kredibilitas perbankan terhadap minat untuk menggunakan jasa perbankan nasabah BMT NU Sejahtera Cabang

---

<sup>69</sup> Rachmad Hidayat, ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri’, *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11.1 (2009), h. 59-72.



Majapahit Semarang, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,167, dan nilai  $t$  hitung  $(2,010) > t(1,989)$ . Ada pengaruh positif dari variabel kualitas pelayanan terhadap minat untuk menggunakan jasa perbankan nasabah BMT NU Sejahtera Cabang Majapahit Semarang, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,158 dan nilai  $t$  tabel hitung  $(2,262) > t(1,989)$ . Ada pengaruh positif dari variabel kredibilitas perbankan dan kualitas pelayanan terhadap minat untuk menggunakan jasa perbankan nasabah BMT NU Sejahtera Cabang Majapahit Semarang, dengan nilai  $F(3,105)$  dan signifikansi  $(0,000) < \text{signifikansi } \alpha(0,05)$ .<sup>70</sup>

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kualitas dapat memberikan suatu dorongan ikatan jalinan yang kuat antara bank dengan nasabah. Dengan adanya ikatan ini dalam jangka waktu yang panjang bank dapat menilai dan memahami dengan seksama harapan nasabah dan kebutuhan nasabah yang diperlukan, dengan demikian bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan menyenangkan sebagai pengalaman nasabah. Kegagalan dalam memuaskan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan akan menyebabkan suatu masalah yang kompleks. Nasabah yang tidak puas pada umumnya akan memberikan dan penyampaian yang buruk kepada orang lain dengan begitu bisa di ketahui seberapa besar kerugian ketika mengalami kegagalan dalam memuaskan nasabah. Oleh

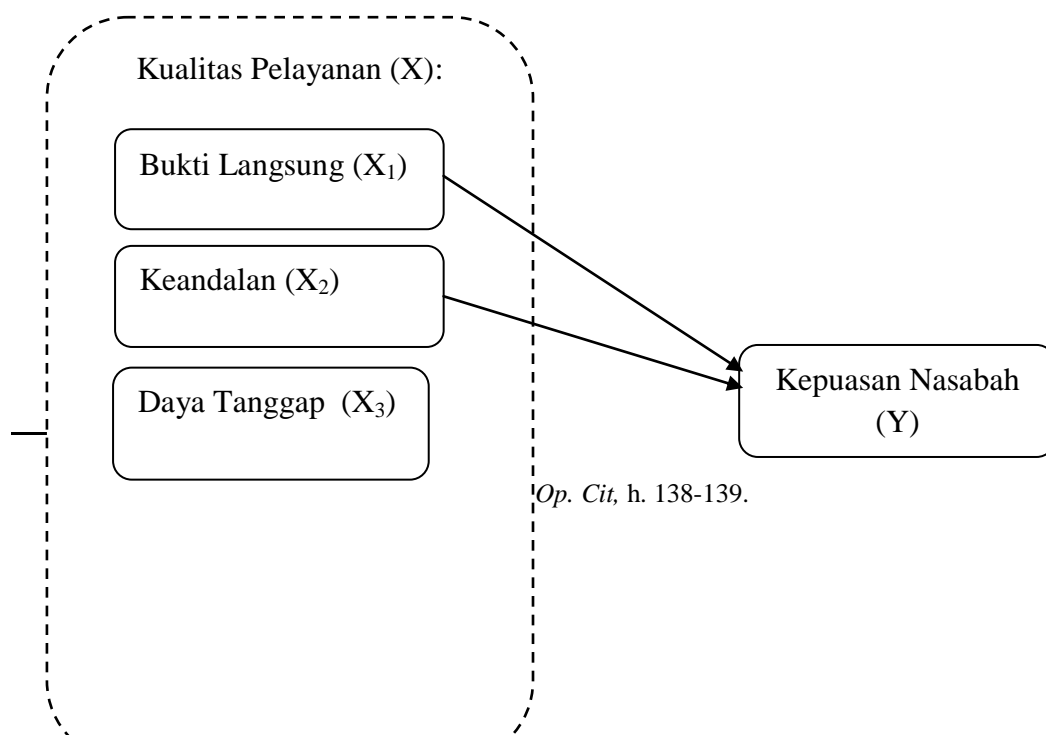
---

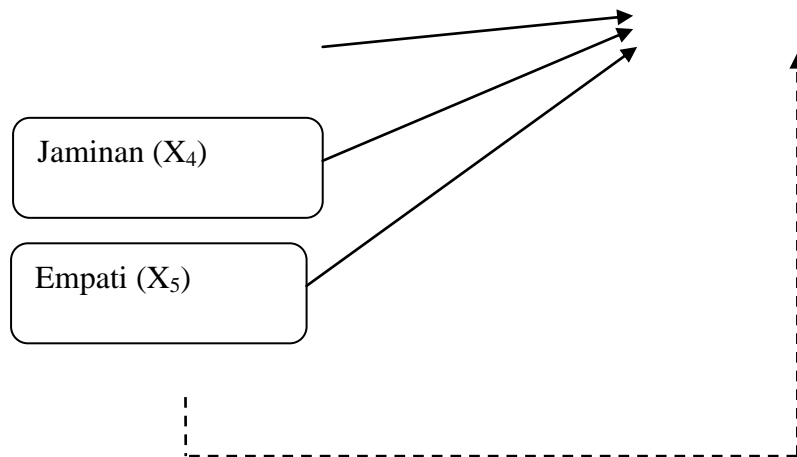
<sup>70</sup> Dika Vivi Widyanti, Andi Tri Haryono and Maria Magdalena Minarsih, 'Pengaruh Kredibilitas Perbankan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Untuk Menggunakan Jasa Perbankan (Studi Empiris BMT Nu Sejahtera Cabang Majapahit Semarang)', *Journal Of Management*, 2.2 (2016), h. 1.

karena itu bank harus memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi terlebih lagi nasabah yang menggunakan pembiayaan pensiunan merupakan nasabah berusia lanjut yang membutuhkan pelayanan yang khusus dan ekstra.

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.<sup>71</sup> Kualitas yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan dan parsial. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>72</sup>

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan di atas, secara skematis model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :





Keterangan :

————— : Hubungan Secara Parsial

----- : Hubungan Secara Simultan

**Gambar 2.1.**  
**Skema Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran pada gambar 2.1. menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terdiri dari: Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel dependen pada pembiayaan pensiunan. Kepuasan nasabah dapat menjadi kenyataan apabila persepsi konsumen terhadap pelayanan sesuai dengan harapannya.

### **G. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah penelitian, dimana rumus masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>73</sup> Jadi hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya, sehingga hipotesis

<sup>73</sup> Sugiono, *Metopen Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 63.

tersebut dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah

Bukti Langsung adalah kemampuan suatu bank dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.<sup>74</sup> Bukti langsung meliputi kenyamanan lokasi, disain fasilitas fisik, material, dan penggunaan peralatan komunikasi. Ini mengacu pada faktor-faktor nyata penyampai layanan seperti kemudahan akses terhadap bangunan atau fasilitas digedung. Seperti memberikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, peralatan pelengkapan pendukung yang memadai dan fasilitas ruang tunggu yang luas.

Aspek dalam bank seperti kecepatan layanan, privasi, jam buka menjadi penilaian keseluruhan kepuasan nasabah di perbankan ritel. Bukti langsung sangat penting dalam perbankan syariah yang mengarah pada kepuasan nasabah. Bukti langsung yang baik akan mempengaruhi persepsi nasabah. Bukti langsung merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan nasabah karena dengan bukti langsung yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi.

Semakin baik persepsi nasabah terhadap bukti langsung maka kepuasan nasabah menjadi semakin tinggi sebaliknya jika persepsi

---

<sup>74</sup> Rambat Lupiyodi, *Op. Cit*, h. 216.

nasabah terhadap bukti langsung buruk maka kepuasan nasabah juga akan semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pengaruh bukti langsung (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

2. Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

Keandalan adalah sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>75</sup> Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

Hal ini berarti bank memberikan jasa nya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa bank yang bersangkutan memenuhi janjinya. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.<sup>76</sup> Hubungan keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi nasabah terhadap keandalan bank maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi sebaliknya jika persepsi

---

<sup>75</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.

<sup>76</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 70.

nasabah terhadap keandalan buruk maka kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

3. Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>77</sup> Responsivitas berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan layanan. Staf layanan nasabah yang cepat dan efisien merupakan contoh responsif yang baik.

Perbankan syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabah pelanggan ketika bank memenuhi atau melampaui tingkat responsif yang dipersyaratkan seperti pegawai bank yang tanggap atas keluhan nasabah, mempunyai ketepatan dalam menyelesaikan masalah dengan nasabah dan melakukan penyelesaian keluhan dengan cepat tanpa ditunda.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>77</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.



H<sub>3</sub> : Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

4. Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.<sup>78</sup> Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik mengharuskan staff untuk bersikap sopan terhadap nasabah, kompeten, bekerja untuk memberikan saran keuangan yang sesuai, dan memiliki akses mudah ke informasi akun nasabah. Selain itu, kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah dapat dikembangkan oleh kredibilitas bank.

Hubungan jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik persepsi nasabah terhadap jaminan bank maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi sebaliknya jika persepsi nasabah terhadap jaminan buruk maka kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan semakin rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>78</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.

H<sub>4</sub>: Pengaruh jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

5. Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>79</sup> Empati dan kualitas layanan memiliki hubungan kuat yang mengarah pada konsumen di sektor perbankan syariah. Empati dan bukti langsung tanpanya merupakan dimensi terpenting dalam perbankan syariah.

Hasil ini diharapkan karena nasabah bank syariah biasanya lebih memperhatikan aspek empati. Dimensi empati mengacu pada tingkat perhatian individual yang dapat diberikan oleh bank bagi nasabah. Seperti memberikan perhatian personal kepada nasabah, memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dan memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan nasabah. Hubungan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>79</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217.

H<sub>5</sub> : Pengaruh empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan.



### **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

## **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini penelitian menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>80</sup> Penulis juga menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*) guna membantu melengkapi data dalam penelitian.

### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat asiosiatif yaitu untuk mencari hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain.<sup>81</sup> Asiosiatif yang penulis maksud adalah penelitian ini menunjukkan ada tidaknya pengaruh yang signifikansi antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

## **B. Sumber Data**

---

<sup>80</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 8.

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 11.

Untuk membantu dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan data sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari objeknya dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorang.<sup>82</sup> Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer dari lapangan, yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian yang berupa jawaban terhadap kuisioner yang dibagikan kepada nasabah yang menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber dari data yang kita butuhkan.<sup>83</sup> Yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua dari yang dibutuhkan. Dalam hal ini berupa informasi-informasi yang telah disiapkan dan diolah dari bahan-bahan laporan jadi yang diperoleh dari buku, jurnal, internet dan bahan lainnya yang hubungannya dengan materi kajian.

### **C. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini lakukan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yang beralamat di Jl.Laksamana Malahayati No.1 E/F, Kel. Teluk Betung, Kec. Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung. Penelitian ini dimulai sejak bulan April sampai selesai.

---

<sup>82</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Surabaya: Kencana, 2011), h. 132.

<sup>83</sup> *Ibid.*

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>84</sup>

Adapaun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung dalam satu tahun terakhir yang berjumlah 69 nasabah.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>85</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh ini semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini adalah 69 nasabah pembiayaan pensiunan.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

---

<sup>84</sup> Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 80.

<sup>85</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 81.



Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam pengumpulan data ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian tahu variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup dan terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung maupun di kirim lewat pos dan internet.<sup>86</sup>

Pada penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan metode Skala *Likert* dengan pembobotan setiap pertanyaan sebagai berikut:<sup>87</sup>

- a. Jika memilih jawaban Sangat Setuju (SS), maka diberi nilai 5.
- b. Jika memilih jawaban Setuju (S), maka diberi nilai 4.
- c. Jika memilih jawaban Netral (T), maka diberi nilai 3.
- d. Jika memilih jawaban Tidak Setuju (TS), maka diberi nilai 2.

---

<sup>86</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 142.

<sup>87</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 72.

- e. Jika memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), maka diberi nilai 1.

## **2. Interview ( Wawancara)**

*Interview* atau wawancara adalah sebuah proses keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab sambil bertatap muka antara perwawancara dengan responden atau orang wawancarai tentang variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan pimpinan atau staf administrasi Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung. Dalam pelaksanaannya penulis melakukan wawancara bebas terpimpin atau terstruktur dengan membawa kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.<sup>88</sup>

## **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mencari data mengenai objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data berkenaan dengan dokumen, catatan, dan lain-lain. Data jenis ini mempunyai sifat utama tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 137.

<sup>89</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, h. 33.

## F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>90</sup> Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang memuat dalam operasional variabel penelitian. Secara rinci operasional variabel penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel *Independen* (Variabel Bebas)

Variabel independen dalam bahasa indonesia disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>91</sup> Dalam penelitian ini variabel bebas, Kualitas Pelayanan (X) adalah :

- a. Bukti Langsung ( $X_1$ )
- b. Keandalan ( $X_2$ )
- c. Daya Tanggap ( $X_3$ )
- d. Jamina ( $X_4$ )
- e. Empati ( $X_5$ )

### 2. Variabel *Dependen* (Variabel Terikat)

Variabel dependen dalam bahasa indonesia disebut variabel terikat.

Variabel merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi

---

<sup>90</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 39.

<sup>91</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 39.

akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>92</sup> Dalam hal ini variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y).

**Tabel 3.1.**  
**Daftar Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b> Diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	<b>Bukti Langsung (X<sub>1</sub>)</b> Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.	a. Fasilitas yang memadai. b. Kemudahan dalam proses transaksi. c. Fasilitas pendukung.
	<b>Keandalan (X<sub>2</sub>)</b> Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.	a. Kecermatan karyawan dalam pelayanan. b. Keahlian petugas dalam proses pelayanan sangat memuaskan. c. Pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan yang di harapkan pelanggan.
	<b>Daya Tanggapan (X<sub>3</sub>)</b> Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	a. Menyelesaikan keluhan dengan cepat. b. Karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tanggap. c. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

<sup>92</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 39.

Variabel terikat atau <i>dependent variable</i>	<p><b>Jaminan (<math>X_4</math>)</b> Yaitu pengetahuan, kesopansatunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kompetensi dan sopan santun. Segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.</p>	<p>a. Penjagaan yang ketat sehingga nasabah merasa aman dalam bertransaksi .</p> <p>b. Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan.</p> <p>c. Pengetahuan karyawan yang baik, sehingga cenderung tidak melakukan kesalahan.</p>
	<p><b>Empati (<math>X_5</math>)</b> Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.</p>	<p>a. Karyawan melayani dengan menghargai pelanggan.</p> <p>b. Mengutamakan kepentingan nasabah.</p> <p>c. Menjalin komunikasi yang baik.</p>
	<p><b>Kepuasan Nasabah (<math>Y</math>)</b> Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara produk yang dibeli dan sesuai atau tidak dengan harapannya.</p>	<p>a. Nasabah akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk yang baik.</p> <p>b. Nasabah merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.</p> <p>c. Kepuasan bukan karena kepuasan produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan nasabah puas terhadap merek produk tertentu.</p>

## G. Teknik Pengolahan Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah, mempunyai validitas yang tinggi. Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan anantara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>93</sup>

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *product moment pearson* dan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  di bandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel, dengan *alpha* 5% jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.<sup>94</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>95</sup>

Adapun kriteria keputusan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel.

---

<sup>93</sup> Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 348.

<sup>94</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2006), h. 49.

<sup>95</sup> *Ibid.*, h. 45.



Dimana suatu variabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka, instrumen tersebut reliabel.<sup>96</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak adalah dengan memperhatikan angka pada *Asymp. Sig.( 2-tailed)* dengan ketentuan:

- 1) Data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi ( $p$ ) > 0,05.
- 2) Data berdistribusi tidak normal apabila nilai signifikansi ( $p$ ) < 0,05.<sup>97</sup>

#### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan kolerasi yang sangat kuat. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>96</sup> *Ibid.*, h. 46.

<sup>97</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, h. 225.

Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikorelasi.<sup>98</sup>

#### 4. Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat maka penulis menggunakan regresi linear berganda. Dimana regresi linear berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel, Adapun persamaan yang digunakan sebagai berikut:<sup>99</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

$b_1 b_2$  : Koefisien Regresi

$X_1$  : Bukti Langsung

$X_2$  : Keandalan

$X_3$  : Daya Tanggap

$X_4$  : Jaminan

$X_5$  : Empati

e : Tingkat Kesalahan

---

<sup>98</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.* h. 159.

<sup>99</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung, Alfabeta, 2010), h. 289.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). jika  $R^2$  semakin besar, maka persentase perubahan variabel (Y) yang disebabkan oleh variabel X semakin tinggi.<sup>100</sup> Uji  $R^2$  dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisaran antara  $0 < R^2 < 1$ . Kriterianya yaitu sebagai berikut:<sup>101</sup>

- 1) Jika nilai  $R^2$  mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin kecil.
- 2) Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin besar.

### b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Uji ini lakukan untuk membandingkan pada tingkat nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha$  (0,05) pada tingkat 5%, pengambilan kesimpulannya adalah dengna melihat nilai signifikansi  $\alpha$  5% (0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. cit* h. 164.

<sup>101</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 65.

<sup>102</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII, 2016), h. 95.

1) Jika nilai Signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

2) Jika nilai Signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.

c. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).<sup>103</sup>

Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha$  (0,05). Adapun kriteria pengambil keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>104</sup>

1) Jika nilai Signifikansi  $< \alpha 0,5$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

2) Jika nilai Signifikansi  $> \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.

---

<sup>103</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, h. 161.

<sup>104</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*, h. 229.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Obyek Penelitian

##### 1. Profil Obyek Penelitian

###### a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri berawal dari tahun 1999. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Keberadaan PT. Bank Syariah Mandiri berawal dari adanya krisis multidimensi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1997-1998. Krisis tersebut memberikan dampak yang buruk bagi perbankan di Indonesia. Bank-bank konvensional yang mendominasi perbankan di Indonesia mengalami *rush* atau penarikan dana secara besar-besaran oleh nasabah hingga harus di likuidasi. Keadaan tersebut menuntut pemerintah Indonesia untuk mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi beberapa bank di Indonesia.

Bank konvensional yang merasakan dampak krisis diantaranya: PT. Bank Susila Bakti (BSB) milik Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB saat itu berupaya untuk keluar dari krisis dengan melakukan merger atau penggabungan dengan sejumlah bank lainnya serta mengundang investor asing. Kemudian di saat bersamaan pada tanggal 31 juli 1999 pemerintah melakukan merger empat bank ( Bank Dagang Negara, Bank Bumi

Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bersama PT. Bank Mandiri (persero) Tbk sebagai mayoritas baru BSB.

PT Bank Mandiri (persero) Tbk kemudian melakukan konsolidasi dan membentuk tim pengembangan Perbankan Syariah sebagai *follow up* atau tindak lanjut dari keputusan merger oleh pemerintah. Tim yang dibentuk bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Sebagai bentuk respon peraturan pemerintah tersebut PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut menjadi momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Kegiatan usaha BSB berhasil bertransformasi menjadi Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 08 September 1999.



Perubahan BSB tersebut juga dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Pada Senin tanggal 25 *Rajab* 1420 atau tanggal 02 November 1999 PT. Bank Syariah Mandiri resmi beroperasi.

Lahirnya PT. Bank Syariah Mandiri sebagai dukungan PT. Bank Susila Bakti dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yang memandang penting untuk menghadirkan bank syariah dalam sistem perbankan di Indonesia umumnya dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk khususnya.<sup>105</sup>

#### b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka meningkatkan operasional BSM KC Teluk Betung Bandar Lampung serta untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang dihadapi dimasa depan, maka dirumuskan Visi dan Misi BSM sebagai gambaran cita-cita serta harapan yang ingin diwujudkan dalam kurun waktu lima tahun kedepan.

##### 1) Visi

Visi BSM KC Teluk Betung Bandar Lampung adalah “Bank Syariah terdepan dan modern”.

---

<sup>105</sup> Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri, tersedia di [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id), diakses pada 02 juni 2018.

Makna Visi : Bank syariah Terdepan : Menjadi syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate. Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan system layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

## 2) Misi

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang ketat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

Sedangkan tata nilai PT. Bank Syariah Mandiri untuk mewujudkan visi dan misi Bank Syariah Mandiri insan-insan BSM perlu menetapkan nilai-nilai yang disebut dengan BSM

*Shared Value* yang terdiri dari ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, dan Customer Focus*).<sup>106</sup>


## 2. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang memiliki beragam produk untuk memfasilitasi masyarakat terhadap kebutuhan keuangan. Adapun produk-produk Bank Syariah Mandiri yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai berikut:<sup>107</sup>

### a. Produk Penghimpunan

#### 1) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat jam kas dibuka. Karakteristik dari tabungan syariah mandiri, yaitu:

- 
- a) Berdasarkan akad Murabahah Mutlaqah.
  - b) Menggunakan mata uang Rupiah, Dollar Amerika, dan Dollar Singapore.
  - c) BSM Net Banking dan BSM Mobile Banking.
  - d) ATM dan Debit Card.
  - e) Tabungan dengan bagi hasil yang menarik, aman dan terjamin.
  - f) Dapat ditarik ataupun disetor di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri.

---


<sup>106</sup> *Ibid.*

<sup>107</sup> Bank Syariah Mandiri, tersedia di: [www.syariah.mandiri.co.id](http://www.syariah.mandiri.co.id), diakses pada: 02 Juni 2018.

g) Nasabah dapat menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui tabungan Syariah Mandiri.

## 2) Tabungan Berencana BSM

Tabungan berencana BSM merupakan simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan. Produk tabungan dengan jangka waktu, dana dan tujuan investasinya dapat ditentukan secara fleksibel oleh nasabah dan dilengkapi dengan fasilitas asuransi cuma-cuma. Adapun manfaat dari tabungan berencana BSM, antara lain:

- 
- a) Memudahkan mengatur rencana kebutuhan dana jangka menengah dan panjang.
  - b) Bagi hasil yang menguntungkan.
  - c) Di cover dengan asuransi jiwa.
  - d) Nasabah tidak perlu membayar premi asuransi.

## 3) BSM Tabungan Maburur

Tabungan Maburur adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah, tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah. Adapun karakteristik dari tabungan Maburur, antara lain:

- a) Sarana untuk perencanaan ibadah haji.

b) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.


c) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan Haji dan Umrah.

#### 4) Deposito BSM

Deposito Syariah Mandiri merupakan sarana investasi berjangka waktu tertentu yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

#### b. Produk Pembiayaan

##### 1) BSM Edukasi



Pembiayaan edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah, perguruan tinggi lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran ajaran tahun semester baru berikutnya dengan akad ijarah multijasa.

##### 2) BSM Griya

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah (konsumtif), baik baru maupun bekas, dilingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.

### 3) BSM Implan

BSM Implan merupakan pemberian fasilitas pembiayaan consumer kepada sejumlah karyawan (kolektif) dengan rekomendasi perusahaan atau instansi (*approve company*), dimana pembayaran angsurannya dikoordinasi oleh perusahaan atau instansi melalui pemotongan gaji langsung. Akad yang digunakan pada pembiayaan Implan adalah wakalah wal murabahah atau wakalah wal ijarah.

### 4) Pembiayaan Pensiunan

Penyaluran fasilitas pembiayaan komersial atau consumer kepada para pensiun PNS, dimana pembayaran angsurannya dilakukan melalui pemotongan uang pensiunan langsung yang diterima setiap bulannya,

### 5) Pembiayaan Umrah

Produk pembiayaan umrah BSM adalah salah satu upaya BSM untuk memberikan kemudahan dan keringanan kepada calon nasabah dalam memenuhi kebutuhan perjalanan umrah yang selama ini belum terakomodir melalui pembiayaan secara syariah dengan menggunakan akad ijarah.

### 6) Pembiayaan Resi Gudang BSM


Pembiayaan Resi Gudang adalah pembiayaan transaksi komersial dari suatu produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas atau produk yang



dibiayai dengan berada dalam satu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (independently controlled warehouse). Akad pembiayaan pada pembiayaan resi gudang disesuaikan dengan skema usaha nasabah (tailor made), dapat berupa pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk para anggotanya (PKPA) yaitu penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan consumer para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan.

#### 7) Pembiayaan Mudharabah Muqayyadah off Balance Sheet

Investasi terikat syariah mandiri adalah suatu produk dengan karakteristik sebagai berikut:

- 
- a) Investor (shahibul maal)
  - b) Menginvestasikan dananya kepada bank disertai bank atas pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada pelaksana usaha tertentu.
  - c) Atas investasi tersebut, investor memperoleh return dari pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada pelaksana usaha tertentu.

#### 8) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan peralatan kedokteran ditunjukan kepada profesional yang berprofesi sebagai spesialis atau dokter gigi yang berkeinginan untuk membeli peralatan baru penunjang

kerja atau memperbarui peralatan yang ada melalui fasilitas pembiayaan syariah dengan cara mengangsur dan pembiayaannya menggunakan akad murabahah.

#### 9) Gadai Emas BSM

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat akad pembiayaan antara lain:

- a) Akad yang digunakan adalah akad *Qardh* dalam rangka *Rahn*.
- b) *Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.
- c) Biaya pemeliharaan menggunakan akad *Ijarah*.

#### 10) BSM Warung Mikro

BSM Warung Mikro merupakan pembiayaan yang digunakan untuk pengembangan usaha mikro dengan limit pembiayaan sampai dengan Rp. 100.000.000,-. Pembiayaan ini diperuntukan bagi perorangan (PNS, Pegawai Swasta) yang memiliki usaha dan bagi badan usaha.

#### 11) Pembiayaan Mudharabah BSM

Pembiayaan Mudharabah BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank disepakati.

## 12) Pembiayaan Musyarakah BSM

Pembiayaan Musyarakah BSM yaitu pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

## 13) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan Murabahah BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

### c. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri



Terdapat berbagai macam produk jasa di Bank Syariah Mandiri diantaranya yaitu:

**Tabel 4.1.**  
**Produk Jasa Bank Syariah Mandiri**

No	Jasa Produk	Jasa Operasional	Jasa Investasi
1	BSM Card	BSM Transfer Lintas Negara Western Union	Reksadana
2	BSM SMS Banking	BSM Inkaso	
3	BSM Mobile Banking	BSM Intercity Clearing	
4	BSM Net Banking	BSM RTGS	
5	BSM Sentra Bayar	BSM Kliring	Sukuk Negara Ritel
6	Pembayaran Melalui Menu Pemindah Bukuan di ATM	Transfer Dalam Kota	
7	BSM Jual Beli Valas	BSM Transfer Valas	
8	BSM Elektronik Payroll	BSM Pajak Online	
9	Transfer Uang Tunai	BSM Refrensi Bank	
10	BSM E-Money	BSM Standing Order	
11	Keamananku	BSM Payment Point	

### 3. Lokasi Bank Syariah Mandiri

Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, penulis membuat data perusahaan dan lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Bandar Lampung sebagai berikut:<sup>108</sup>

Nama Perusahaan : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung

Alamat : Jalan Laksamana Malahayati No. 1 E/F  
Teluk Betung Bandar Lampung, 10340

Telepon : (0721) 480111, 486773

Faksmail : (0721) 486777

---

<sup>108</sup> Wawancara dengan Bapak Firmansyah Hanibal selaku General Support Staff BSM KCP Teluk Betung, pada tanggal 02 April 2018.

Alamat Kantor Pusat : Gedung Bank Syariah Mandiri Jalan MH  
Tamrin No. 5 Jakarta.

Situs Website : [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)

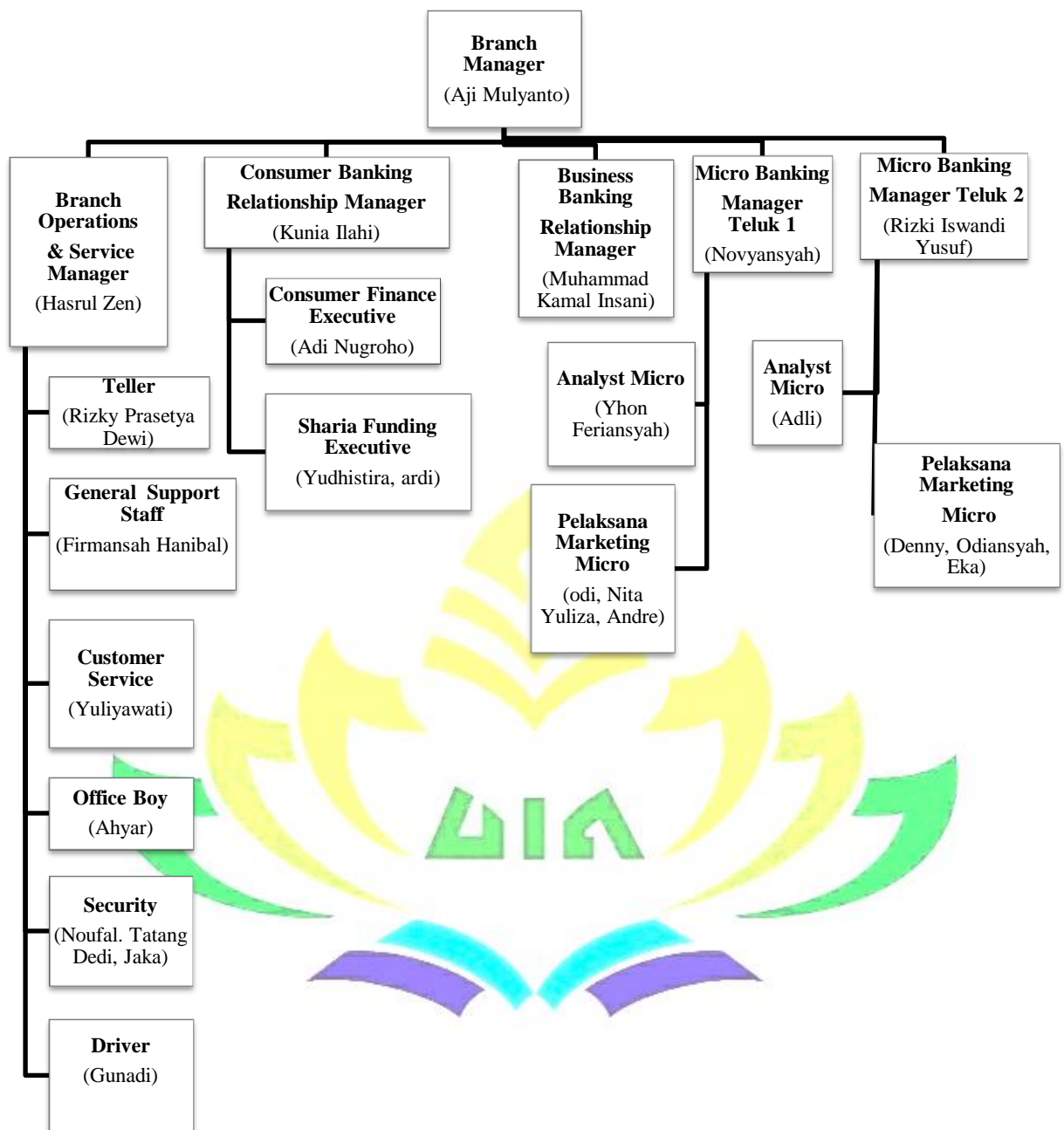
Tanggal Berdiri : 03 Juli 2000

Jenis Usaha : Lembaga Keuangan Perbankan Syariah.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri**

Suatu organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan dapat mencapai sasaran yang diinginkan, maka perlu adanya struktur organisasi sesuai dengan perubahan dan memuat pembagian wewenang dan tugas serta fungsi masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya. Struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama dan orang-orang yang terdapat didalamnya serta tanggung jawab masing-masing bagian di dalam suatu badan dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan.

Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung menggunakan struktur organisasi dengan sistem garis dan staff, karena kesatuan perintah dalam organisasi tetap dipertahankan artinya atasan mempunyai bawahan tertentu dan bawahan hanya menerima perintah dari atasan. Adapun struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung sebagai berikut:



**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung**  
**Bandar Lampung**

## **B. Karakteristik Responden**

Pada pembahasan mengenai karakteristik responden penelitian ini, dapat diketahui gambaran tentang besar dan kecilnya presentase jumlah



responden berdasarkan jenis kelamin dan umur. Berdasarkan distribusi jenis kelamin responden dan berdasarkan usia 69 nasabah pembiayaan pensiunan Bank Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung, maka diperoleh hasil penyebaran data sebagai berikut:

**Tabel 4.2.**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	43	62,3%
		Perempuan	26	37,7%
		<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>
2.	<b>Usia</b>	56-65 Tahun	49	71,0%
		66-75 Tahun	20	29,0%
		<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2018.

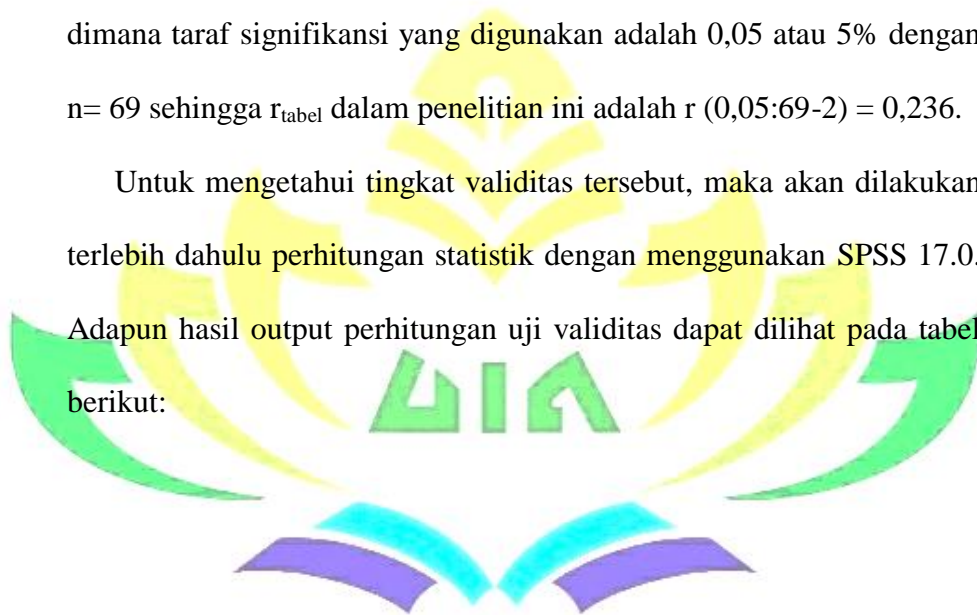
Tabel 4.2. menunjukkan distribusi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa terdapat 43 responden atau 62,3 % berjenis kelamin laki-laki dan 26 atau 37,7 % responden berjenis kelamin perempuan. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dari nasabah pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung adalah laki-laki. Sementara distribusi responden berdasarkan usia diketahui terdapat 49 responden atau 71% responden berusia 56-65 tahun dan 20 responden atau 29% nasabah berusia 66-75 tahun. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dari nasabah pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung adalah berusia 56-65 tahun.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinikan suatu variabel. Validitas item ditunjuk dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan  $n = 69$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah  $r(0,05;69-2) = 0,236$ .

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 17.0. Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 4.3.**  
**Uji Validitas Variabel**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Bukti Langsung (X1)	Item 1	0,856	0,236	Valid
	Item 2	0,378	0,236	Valid
	Item 3	0,781	0,236	Valid
Keandalan (X2)	Item 1	0,726	0,236	Valid
	Item 2	0,903	0,236	Valid
	Item 3	0,795	0,236	Valid
Daya Tanggap (X3)	Item 1	0,566	0,236	Valid
	Item 2	0,710	0,236	Valid
	Item 3	0,677	0,236	Valid
Jaminan (X4)	Item 1	0,692	0,236	Valid
	Item 2	0,532	0,236	Valid
	Item 3	0,764	0,236	Valid
Empati (X5)	Item 1	0,707	0,236	Valid
	Item 2	0,592	0,236	Valid
	Item 3	0,560	0,236	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Item 1	0,787	0,236	Valid
	Item 2	0,728	0,236	Valid
	Item 3	0,676	0,236	Valid

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.3. di atas secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel bukti langsung dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,236. Item pertanyaan pada variabel keandalan juga dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,236. Secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel daya tanggap dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,236.

Berdasarkan Tabel 4.3. secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel jaminan dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu

0,236. Item pertanyaan pada variabel empati dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,236. Selain itu, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah juga dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai ruang yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,236.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ( $>0,60$ ).

Hasil pengujian reliabilitas instrument menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 17.0, adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

**Tabel 4.4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach Apha	Keterangan
Bukti Langsung	3 Item	0,762	Reliabel
Keandalan	3 Item	0,737	Reliabel
Daya Tanggap	3 Item	0,895	Reliabel
Jaminan	3 Item	0,776	Reliabel
Empati	3 Item	0,863	Reliabel
Kepuasan Nasabah	3 Item	0,734	Reliabel

Sumber: Data Primer di Olah, 2018

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan semua variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kepuasan nasabah reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas Data

Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas data untuk melihat apakah data dari variabel-variabel yang digunakan berdistribusi normal. Untuk mengujinya dapat digunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikansinya. Jika signifikansi  $>0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi  $<0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. Berikut adalah tabel hasil uji normalitas menggunakan SPSS 17.0

**Tabel 4.5.**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>Sampel</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
69	0,775	0,585	Normal

Sumber Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,585 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolonieritas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat korelasi anatar variabel inndependen. Nilai *cutoof* yang umum dipakai untuk menunjukan adanya gejala multikolonieritas dengan melihat nilai

Tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Hasil uji multikolineritas pada penelitian ini ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.6.**  
**Uji Multikolonieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Bukti Langsung	0,595	1,682	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Keandalan	0,513	1,950	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Daya Tanggap	0,626	1,598	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Jaminan	0,787	1,271	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Empati	0,875	1,143	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Sumber Data Primer Diolah, 2018

Hasil uji multikolonieritas ditunjukkan oleh Tabel 4.6. dengan melihat nilai tolerance atau nilai VIF (*varian inflation factor*). Nilai VIF dari variabel independen bukti langsung sebesar 1,682, keandalan sebesar 1,950, daya tanggap sebesar 1,598, jaminan sebesar 1,271, dan empati sebesar 1,143, nilai tersebut lebih kecil dari 10. Maka dikatakan bahwa tidak terdapat multikolineritas.

#### **D. Alat Uji Hipotesis**

##### **1. Analisis Regresi Berganda**

Model pengujian regresi berganda merupakan model regresi yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kepuasan nasabah menggunakan Pembiayaan Pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Adapun hasil



yang ditunjukkan dari uji regresi berganda pada variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7.**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Variabel	Prediksi	Koefisien	t <sub>hitung</sub>	Signifikasi	Kesimpulan
(Constant)		3,265	1,795	0,077	
Bukti Langsung	Positif	0,041	0,464	0,645	Ditolak
Keandalan	Positif	0,298	3,621	0,001	Diterima
Daya Tanggap	Positif	-0,186	-1,780	0,080	Ditolak
Jaminan	Positif	0,348	3,875	0,000	Diterima
Empati	Positif	0,298	3,285	0,002	Diterima
F <sub>hitung</sub> = 11,333					
Signifikasi = 0,000					
Adjusted R <sup>2</sup> = 0,432					
R Square = 0,474					

Sumber Data Primer Diolah, 2018

Tabel 4.7 yang merupakan hasil pengujian regresi linier berganda dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,265 + 0,041X_1 + 0,298X_2 - 0,186X_3 + 0,348X_4 + 0,298X_5$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan nilai konstanta sebesar 3,265 menyatakan bahwa jika variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan nasabah adalah sebesar 3,265.

## 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Berdasarkan hasil perhitungan uji koefisien determinasi yang nampak pada tabel 4.7 besarnya koefisien determinasi atau *Adjusted R<sup>2</sup>* diperoleh nilai sebesar 0,474 atau 47,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa 47,4% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sedangkan sisanya ( $100\% - 47,4\% = 52,6\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain tidak dimasukkan dalam model.

### 3. Uji Secara Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji ANOVA atau uji F yang dilakukan pada variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan, didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,333 dengan signifikansi 0,000.

Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  itu artinya nilai signifikansi uji F jauh lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang

menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung.

#### 4. Uji Secara Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dapat mempengaruhi variasi variabel dependen. Ketentuan yang digunakan dalam uji statistik t adalah jika nilai signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$  (5%), maka  $H_0$  dapat ditolak dengan demikian  $H_a$  dapat diterima. Dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Berikut hasil uji t pada variabel-variabel independen terhadap variabel dependen:

##### a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.7 di atas untuk variabel bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Berdasarkan hasil dari nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) yaitu sebesar 0,645 sedangkan koefisien regresi dari variabel bukti langsung (*tangible*) bernilai positif sebesar 0,041. Maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak dengan demikian bahwa variabel bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.7 di atas untuk variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Berdasarkan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) yaitu sebesar 0,001 sedangkan koefisien regresi dari variabel keandalan (*reliability*) bernilai positif sebesar 0,298. Maka  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima dengan demikian bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

**c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.7 di atas untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa variabel (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Berdasarkan hasil dari nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) yaitu sebesar 0,080, sedangkan koefisien regresi dari variabel daya tanggap (*reliability*) bernilai negatif sebesar -0,186. Maka  $H_0$  diterima  $H_3$  ditolak dengan demikian bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

**d. Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.7 di atas untuk variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Berdasarkan hasil nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) yaitu sebesar 0,000 sedangkan koefisien regresi dari variabel jaminan (*assurance*) bernilai positif sebesar 0,348. Maka  $H_0$  ditolak  $H_4$  diterima dengan demikian bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

**e. Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.7 di atas untuk variabel empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan. Berdasarkan hasil nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) yaitu sebesar 0,002 sedangkan hasil nilai koefisien regresi dari variabel empati (*empathy*) sebesar 0,298. Maka  $H_0$  ditolak  $H_5$  diterima dengan demikian bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh

signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

#### **E. Pembahasan**

Kualitas jasa akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah semakin baik jasa maka nasabah semakin puas sebaliknya semakin buruk kualitas jasa maka nasabah semakin tidak puas. Untuk mengukur kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor yang digunakan dapat berupa kombinasi dari kualitas jasa. Jasa tidak dapat diraba, dilihat, dicium didengar dan dirasakan seperti halnya produk nyata sehingga penilaian terhadap jasa dengan penilaian terhadap produk.

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>109</sup> Dengan kata lain sikap nasabah yang ditampilkan dari bentuk kepuasan dan ketidakpuasan yang didasari pada perbedaan antara *expectation* (harapan) nasabah dengan *service performance* (kinerja jasa). Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung maka diperoleh hasil sebagai berikut:

---

<sup>109</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h.59.



## 1. Pengaruh Bukti Langsung (*Tangible*) terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti langsung merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.<sup>110</sup> Seperti fasilitas fisik gedung, gudang, sarana parkir, kebersihan, kenyamanan ruangan, penampilan karyawan dan kelengkapan peralatan komunikasi.

Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa bukti langsung (*tangible*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,464 dan signifikansi sebesar 0,645 yang jauh diatas 0,05 maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak dengan demikian bahwa variabel bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung.

Kemampuan sarana prasarana dan penampilan fisik perusahaan merupakan bukti nyata yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitar perusahaan dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi seperti fasilitas fisik gedung, penampilan karyawan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, dan sarana parkir perusahaan. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

---

<sup>110</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h.70.



nasabah pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Hal ini disebabkan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung kurang memiliki fasilitas yang membuat nasabah menjadi nyaman untuk akses masuk ke Bank seperti lahan parkir yang kurang memadai dan sangat sempit, ditambah ruang tunggu yang kurang nyaman khususnya bagi nasabah pembiayaan pensiunan yang tentunya sudah berusia lanjut, seperti ruang tunggu yang kurang luas, tempat duduk sedikit, serta pendingin ruangan yang kadang tidak menyala yang menyebabkan para nasabah yang sudah berusia lanjut kurang leluasa dan nyaman ketika sedang menunggu dan melakukan aktivitas di Bank, terlebih lagi ketika awal bulan dimana kondisi Bank yang selalu penuh dengan nasabah yang jelas berdampak terhadap kepuasan nasabah, dengan kondisi dan fasilitas yang seperti itu tentunya membuat nasabah merasa kurang nyaman akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank kepada nasabah sehingga menyebabkan nasabah menjadi tidak puas.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deka Veronica bahwa bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>111</sup> Penelitian ini menunjukkan bahwa bukti langsung tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. sehingga dimungkinkan ada variabel lain yang

---

<sup>111</sup>Deka Veronica, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Development*, 55–69, h.64 .

mempengaruhi selain bukti langsung (*tangible*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dengan demikian H1: ditolak karena variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

## **2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Nasabah**

Keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberi layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>112</sup> Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,621 dan signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima dengan demikian bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Hal ini disebabkan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung dalam setiap transaksi ditangani dengan cepat dan

---

<sup>112</sup> Fandy Tjiptono, *Loc.cit*

tanpa berbelit-belit pada saat melakukan pencairan dana pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniati bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>113</sup> Sehingga dapat disimpulkan H2 diterima, karena variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

### **3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah**

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas, membiarkan nasabah menunggu persepsi positif dalam kualitas pelayanan.<sup>114</sup> Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,780 dan signifikansi sebesar 0,080 yang berada di atas 0,05 maka  $H_0$

---

<sup>113</sup> Koestanto, *Op. Ci*, h. 15.

<sup>114</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217

diterima H3 ditolak dengan demikian bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang meliputi kesigapan dalam melayani nasabah, kecepatan dalam menangani transaksi serta menangani keluhan nasabah. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, hal ini disebabkan kurangnya daya tanggap para pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para nasabah, sering terjadinya tumpukan antrian nasabah tidak diimbangi dengan respon yang cepat dan tepat dari pegawai sehingga nasabah mengeluh harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Kurangnya respon terhadap keluhan para nasabah, menambah penilaian nasabah yang tidak merasa puas dengan pelayanan dalam menanggapi keluhan dan menyelesaikan suatu permasalahan nasabah.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dibyantoro, Alhushori dan Rini Gustriani bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah.<sup>115</sup> Sehingga dapat disimpulkan H3: ditolak karena variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiuna di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

#### **4. Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Nasabah**

Jaminan mencakup tentang pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para penyedia jasa.<sup>116</sup> Yang berarti peningkatan jaminan (*assurance*) akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,875 dan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_4$  diterima dengan demikian bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung.

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa

---

<sup>115</sup> Dibyantoro Alhushori, Rini Gustriani, 'Pengaruh Kuaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara', *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2.3 (2012), h. 256.

<sup>116</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h.70.

percaya para nasabah kepada penyedia jasa atau perusahaan.<sup>117</sup> Yang meliputi komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Dalam penelitian ini terbukti bahwa sikap pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yang selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani nasabah pembiayaan pensiunan dan para pegawai memiliki pengetahuan administrasi perbankan yang baik.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniati bahwa variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>118</sup> Sehingga dapat disimpulkan H4 diterima, karena variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

##### **5. Pengaruh Empati (*empathy*) terhadap Kepuasan Nasabah**

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.<sup>119</sup> Hasil uji analisis memperlihatkan bahwa variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

---

<sup>117</sup> Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit*, h. 217

<sup>118</sup> Tri Hari Koestanto, *Op. Cit*, h. 16.

<sup>119</sup> Rambat Lupiyoadi, *Loc. Cit*.



Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,285 dan signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_5$  diterima dengan demikian bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Sehingga  $H_5$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah dapat diterima kebenarannya.

Peningkatan jaminan akan sangat berpengaruh pada peningkatan kepuasan nasabah. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Dari hasil penelitian terlihat bahwa kebutuhan nasabah pembiayaan pensiunan terhadap pelayanan dengan hati dipandang sangat penting. Pengukuran kepuasan yang menjadi harapan nasabah adalah bagaimana sikap dan sambutan pegawai dalam melayani nasabah pembiayaan pensiunan secara tulus dalam memberikan perhatian, dan merespon keluhan nasabah tanpa memandang status sosial.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Idayanti Nursyamsi bahwa variabel empati (*empathy*)



berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>120</sup> Sehingga dapat disimpulkan H5 diterima, karena variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.



---

<sup>120</sup> Idayanti Nursyamsi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA)', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7.3 (2009), h.645.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis data dalam penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel bukti langsung (*tangible*) tidak memiliki pengaruh yang berarti dalam meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,464 < 1,998$  dan nilai signifikansi  $0,645 > 0,05$ .

Hal tersebut dikarenakan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung kurang memiliki fasilitas yang membuat nasabah menjadi nyaman untuk akses masuk ke Bank seperti lahan parkir yang kurang memadai dan sangat sempit, ditambah ruang tunggu yang kurang nyaman khususnya bagi nasabah pembiayaan pensiunan yang tentunya sudah berusia lanjut, seperti ruang tunggu yang kurang luas, tempat duduk sedikit, serta pendingin ruangan yang kadang tidak menyala yang menyebabkan para nasabah yang sudah berusia lanjut kurang leluasa dan nyaman ketika sedang menunggu dan melakukan aktivitas di Bank. Dengan demikian variabel bukti langsung (*tangible*)

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

2. Variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang berarti dalam meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung, Yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} 3,621 > 1,998$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima.

Hal tersebut terbukti bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung dalam setiap transaksi ditangani dengan cepat dan tanpa berbelit-belit pada saat melakukan pencairan dana pembiayaan pensiunan. Apabila kualitas pelayanan dari variabel keandalan (*reliability*) ditingkatkan maka kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan akan meningkat. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan pada variabel keandalan (*reliability*) sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian variabel keandalan (*reliability*) signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $-1,780 < 1,998$  dan nilai signifikansi  $0,080 > 0,05$ .

Hal tersebut dikarenakan kurangnya daya tanggap para pegawai Bank dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para nasabah, dan tidak adanya respon terhadap keluhan para nasabah, menambah penilaian nasabah yang tidak merasa puas dengan pelayanan dalam menanggapi keluhan dan menyelesaikan suatu permasalahan nasabah. Dengan demikian variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung.

4. Variabel variabel keandalan (*reliability*) terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  yaitu  $3,875 > 1,998$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

Hal tersebut terbukti bahwa sikap pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung yang selalu bersikap sopan dan sabar dalam melayani nasabah pembiayaan pensiun dan para pegawai memiliki pengetahuan administrasi perbankan yang baik. Dengan demikian variabel jaminan (*assurance*) signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

5. Variabel empati (*empathy*) terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiun di Bank

Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $3,285 > 1,998$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ .

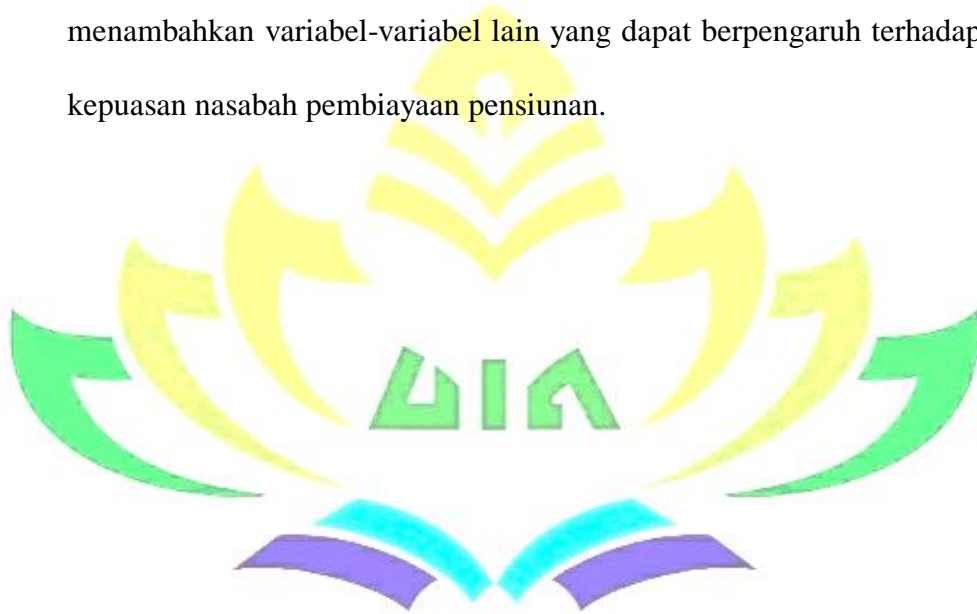
Hal tersebut terbukti bahwa kebutuhan nasabah pembiayaan pensiunan terhadap pelayanan dengan hati dipandang sangat penting. Pegawai Bank dalam melayani nasabah pembiayaan pensiunan yang bersikap secara tulus dalam memberikan perhatian, merespon keluhan nasabah tanpa memandang status sosial. Dengan demikian variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesioner maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bukti langsung berupa penampilan dan fasilitas gedung, agar nasabah pembiayaan pensiunan merasa puas dan nyaman akan fasilitas Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

2. Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung diharapkan untuk lebih meningkatkan sikap tanggapnya terhadap keluhan nasabah dan memberikan pelayanan yang prima terhadap masing-masing nasabah pembiayaan pensiunan, sehingga akan berdampak dalam peningkatan jumlah nasabah pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, untuk variabel kualitas pelayanan dengan sampel yang lebih besar dan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pensiunan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Acmad, Fandy. Pengaruh Optimisme Menghadapi Masa Pensiun Terhadap Power Syndrome pada Anggota Badan Pembina Pensiun Pegawai (BP3) Pelindo. *Journal Unnes DCP*. 2 (2). 2013.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Asyhadie, Zaeni. *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Asikin, Zainal., Wira Pria Suharta. *Pengantar Hukum Perusahaan*. Jakarta: Prenamedia Group, 2016.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Surabaya: Kencana, 2011.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2005.
- Dibyantoro, Alhushori, and Rini Gustriani, 'Pengaruh Kuaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara', *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2 (2012)
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, and Agung Suwandar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3 (2016)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, Cet VIII, 2016.
- Hidayat, Rachmad, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri', *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11 (2009)
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Isnadi, Didik. Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Noyalitas Nasabah. Yogyakarta: Universitas Diponogoro, 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Rajawali Pers, 2005.



\_\_\_\_\_. *Manajemen perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Khotimah, Khusnul. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Semarang. Semarang: Universitas Diponogoro Semarang, 2011.

Koestanto, Tri Hari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya', *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3 (2014)

Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran Jilid I Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: PT. Indeks, 2004 .

\_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Laksamana, Yusak. *Panduan Praktik Account Officer Bank Syariah Memahami Praktis Proses Pembiayaan Di Bank Syariah*. Jakarta: PT. Alek Media Koputindo.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.

Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta, 2004.

Nursyamsi, Idayanti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA)', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7 (2009)

Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yulianti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung', *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11 (2016)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian pegawai Negeri Sipil.

SOP Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung.

Sudirman, Dewi Yanti. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang A. Yani. Makasar: Universitas Hasanuddin Makasar, 2011.

Sujarweni, V. Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.

\_\_\_\_\_. *Metopen Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

\_\_\_\_\_. *Penelitian Administratif*. Bandung: Alfa Beta, 2001.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2017.

\_\_\_\_\_.Gregorius Chandra. *Servis, Citra Wisata dan Stixfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Triandaru, Sigit., Toto Budisantoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*, Pasal 1 Ayat 25.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969. Tentang *Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/ Duda Pegawai Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa* Presiden Republik Indonesia.

Veronica, Deka, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Development*

Widyanti, Dika Vivi, Andi Tri Haryono, and Maria Magdalena Minarsih, 'Pengaruh Kredibilitas Perbankan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Untuk Menggunakan Jasa Perbankan (Studi Empiris BMT Nu Sejahtera Cabang Majapahit Semarang)', *Journal Of Management*, 2 (2016)



## Lampiran 6

### KUISIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

#### NASABAH MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN PENSIUNAN

#### 1. Identitas Responden

Nama : .....  
Umur : .....tahun  
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

#### 2. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Anda pilih.  
Kami menginginkan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung kepada Nasabah Pembiayaan Pensiunan

Kriteria penilaian sebagai berikut :

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	SS
2.	Setuju	S
3.	Kurang Setuju	KS
4.	Tidak Setuju	TS
5.	Sangat Tidak Setuju	STS

## KUALITAS PELAYANAN

[illegible]

13.	Pegawai Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung memberikan perhatian secara personal kepada nasabah					
14.	Pegawai Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
15.	Pegawai Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan nasabah					

#### KEPUASAN NASABAH

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Nasabah merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik					
2.	Nasabah puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat dari pegawai Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung					
3.	Nasabah puas dengan kesopanan dan keramahan pegawai Bank Syari'ah Mandiri KCP Teluk Betung					



## Lampiran 7

### Hasil Uji Validitas Bukti Langsung

#### Correlations

		P1	P2	P3	Total
P1	Pearson Correlation	1	.083	.450**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.499	.000	.000
	N	69	69	69	69
P2	Pearson Correlation	.083	1	.125	.378**
	Sig. (2-tailed)	.499		.305	.001
	N	69	69	69	69
P3	Pearson Correlation	.450**	.125	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.305		.000
	N	69	69	69	69
Total	Pearson Correlation	.856**	.378**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	
	N	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Hasil Uji Validitas Keandalan

### Correlations

		P1	P2	P3	Total
P1	Pearson Correlation	1	.486**	.305*	.726**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.000
	N	69	69	69	69
P2	Pearson Correlation	.486**	1	.656**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	69	69	69	69
P3	Pearson Correlation	.305*	.656**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000		.000
	N	69	69	69	69
Total	Pearson Correlation	.726**	.903**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Daya Tanggap

### Correlations

		item1	item2	item3	skortotal
item1	Pearson Correlation	1	.119	.001	.566**
	Sig. (2-tailed)		.329	.993	.000
	N	69	69	69	69
item2	Pearson Correlation	.119	1	.287*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.329		.017	.000
	N	69	69	69	69
item3	Pearson Correlation	.001	.287*	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.993	.017		.000
	N	69	69	69	69
skortotal	Pearson Correlation	.566**	.710**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Jaminan

### Correlations

		item1	item2	item3	skortotal
item1	Pearson Correlation	1	-.009	.283	.692**
	Sig. (2-tailed)		.939	.019	.000
	N	69	69	69	69
item2	Pearson Correlation	-.009	1	.220	.532**
	Sig. (2-tailed)	.939		.069	.000
	N	69	69	69	69
item3	Pearson Correlation	.283	.220	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.019	.069		.000
	N	69	69	69	69
skortotal	Pearson Correlation	.692**	.532**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Variabel Empati

### Correlations

		item1	item2	item3	skortotal
item1	Pearson Correlation	1	.203	.158	.707**
	Sig. (2-tailed)		.094	.195	.000
	N	69	69	69	69
item2	Pearson Correlation	.203	1	-.131	.592**
	Sig. (2-tailed)	.094		.285	.000
	N	69	69	69	69
item3	Pearson Correlation	.158	-.131	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.195	.285		.000
	N	69	69	69	69
skortotal	Pearson Correlation	.707**	.592**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Nasabah

### Correlations

		item1	item2	item3	skortotal
item1	Pearson Correlation	1	.311**	.331**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.009	.005	.000
	N	69	69	69	69
item2	Pearson Correlation	.311**	1	.274*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.009		.023	.000
	N	69	69	69	69
item3	Pearson Correlation	.331**	.274*	1	.676**
	Sig. (2-tailed)	.005	.023		.000
	N	69	69	69	69
skortotal	Pearson Correlation	.787**	.728**	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 8

### Hasil Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics Bukti langsung**

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

**Reliability Statistics Jaminan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	3

**Reliability Statistics Keandalan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	3

**Reliability Statistics Empati**

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	3

**Reliability Statistics Daya Tanggap**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	3

**Reliability Statistics Kepuasan Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	3

## Lampiran 9

### Hasil Uji Normalitas Data

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.94745053
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.055
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		.775
Asymp. Sig. (2-tailed)		.585

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## Lampiran 10

### Hasil Uji Multikolieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.265	1.819		1.795	.077		
Bukti Langsung	.041	.089	.055	.464	.645	.595	1.682
Keandalan	.298	.082	.462	3.621	.001	.513	1.950
Daya Tanggap	-.186	.104	-.206	-1.780	.080	.626	1.598
Jaminan	.348	.090	.399	3.875	.000	.787	1.271
Empati	.298	.091	.321	3.285	.002	.875	1.143

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## Lampiran 11

### Hasil Output Regresi Linier Regresi Berganda

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 <sup>a</sup>	.474	.432	.984

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.901	5	10.980	11.333	.000 <sup>a</sup>
	Residual	61.041	63	.969		
	Total	115.942	68			

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Langsung, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	3.265	1.819		1.795	.077
	Bukti Langsung	.041	.089	.055	.464	.645
	Keandalan	.298	.082	.462	3.621	.001
	Daya Tanggap	-.186	.104	-.206	-1.780	.080
	Jaminan	.348	.090	.399	3.875	.000
	Empati	.298	.091	.321	3.285	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## Lamiran 12

### Dokumentasi







